



Autoilijat joukkoliikenteessä

Asenteiden ja kokemusten merkitys kulkutavan valinnassa



Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri)		Julkaisun laji	
Tomi Laine, Juha Heltimo, Strafica Oy,		Tutkimusraportti	
Mette Granberg Ramboll Finland Oy,		Toimeksiantaja	
		Liikenne- ja viestintäministeriö*	
Johanna Taskinen Motiva Oy		Toimielimen asettamispäivämäärä	
Julkaisun nimi			
Autoilijat joukkoliikenteessä. Asenteiden ja kokemusten merkitys kulkutavan valinnassa.			
Tiivistelmä			
<p>Joukkoliikenteen edistämiseksi asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi on nykyisiä autoilijoita houkuttava joukkoliikenteen käyttäjiksi aiempaa tehokkaammin. Tämä edellyttää tietoa autoilijoiden liikkumistottumuksista, asenteista sekä joukkoliikennekokemuksista. Selvityksen tarkoituksena on ollut tuottaa puuttuvaa tietoa autoilijoiden tottumuksista, asenteista ja kokemuksista ja tarkastella joukkoliikenteen kilpailukykyä näistä lähtökohdista.</p> <p>Tutkimukseen osallistui 40 pääsääntöisesti autolla liikkuvaa 25–45-vuotiaasta henkilöä, jotka asuivat pääkaupunkiseudulla hyvän joukkoliikennetarjonnan omaavilla alueilla. Osallistujat kokeilivat joukkoliikennettä 2–4 viikon ajan, ja heidän kokemuksiaan, asenteitaan ja liikkumistaan tutkittiin kyselytutkimuksilla. Lisäksi järjestettiin kaksi ryhmähaastattelua.</p> <p>Joukkoliikenteen tarjontaan liittyvistä ominaisuuksista autoilijat kokivat puutteellisiksi erityisesti luotettavuuden ja nopeuden, käytön helppouden sekä henkilökunnan palvelun ja ympäristön siisteyden. Toimintaympäristö ja toimintojen sijoittuminen eivät myöskään suosi joukkoliikenteen käyttöä. Joukkoliikenneinformaatio ei ole täysin tavoittanut satunnaisesti joukkoliikennettä käyttäviä. Hinnan merkitys kulkumuodon valinnassa on pieni verrattuna miellyttävyyteen, täsmällisyyteen ja nopeuteen. Autoilu tunnistetaan joukkoliikennettä kalliimmaksi, mutta siitä ollaan valmiit maksamaan enemmän.</p> <p>Autolla on merkitystä omien, subjektiivisten tarpeiden tyydyttämisessä. Auto on osa omaa tilaa, jossa voi rentoutua kodin ja työpaikan välillä. Liikenneturvika on miellyttävämpi omassa autossa kuin bussissa. Auto on joillekin itseisarvo, statussymboli sekä nautinto sinänsä. Auton kokeminen miellyttävänä näkyy myös käyttäytymisen ja ympäristöasenteiden ristiriitana.</p> <p>Kokeilun myötä autoilijat eivät nähneet auton omistamista aivan yhtä välttämättömänä. Erityisesti paljon autoilevat kokivat joukkoliikenteen helpommaksi ja täsmällisemmäksi kokeilun jälkeen kuin ennen kokeilua. Liikkumistottumukset eivät kuitenkaan ole helposti murrettavissa, koska ilmaisen kokeilun aikana vain alle 40 % arkipäivän matkoista tehtiin joukkoliikenteellä. Kuitenkin viidennes osallistujista uskoo käyttävänsä jatkossa joukkoliikennettä aiempaa enemmän. Eniten autoilun vähentämistä ovat harkinneet autoilijat, jotka jo käyttävät joukkoliikennettä viikoittain. Tämän ryhmän houkuttelu kanta-asiakkaaksi esimerkiksi erilaisin eduin voikin olla kaikkein helpointa.</p>			
Avainsanat (asiasanat)			
Joukkoliikenne, autoilija, asenteet, kilpailukyky, markkinointi			
Muut tiedot			
* yhdessä YTV:n ja HKL:n kanssa. Yhteyshenkilö/LVM Katariina Myllärniemi			
Sarjan nimi ja numero		ISSN	ISBN
Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 86/2005		1457-7488 (painotuote) 1795-4045 (verkkajulkaisu)	952-201-470-2 (painotuote) 952-201-471-0 (verkkajulkaisu)
Kokonaissivumäärä	Kieli	Hinta	Luottamuksellisuus
94	suomi	18 €	julkinen
Jakaja		Kustantaja	
Edita Publishing Oy		Liikenne- ja viestintäministeriö	



Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare)		Typ av publikation	
Tomi Laine, Juha Heltimo, Strafica Oy		Utredning	
Mette Granberg, Ramboll Finland Oy		Uppdragsgivare	
Johanna Taskinen, Motiva Oy		Kommunikationsministeriet*	
Publikation		Datum för tillsättandet av organet	
Bilister i kollektivtrafiken. Attitydernas och erfarenheternas betydelse vid val av färdssätt.			
Referat			
<p>För att uppnå de mål som har ställts för att främja kollektivtrafiken bör de nuvarande bilisterna effektivare än i dag lockas att bli kollektivtrafikanvändare. Detta kräver uppgifter om bilisternas resvanor, attityder och erfarenheter av kollektivtrafiken. Utredningens syfte har varit att ta fram uppgifter som saknas om bilisternas vanor, attityder och erfarenheter samt att granska kollektivtrafikens konkurrenskraft från dessa utgångspunkter.</p> <p>I undersökningen deltog 40 personer i åldern 25-45 år som i regel reste med bil och som bodde i huvudstadsregionen på områden med ett gott kollektivtrafikutbud. Deltagarna använde kollektivtrafik i försökssyfte 2-4 veckor, och deras erfarenheter, attityder och resor undersöktes med en enkät. Dessutom anordnades två gruppintervjuer.</p> <p>Då det gällde kollektivtrafikutbudet ansåg bilisterna att det förekommer brister speciellt angående pålitligheten och snabbheten, lättheten att använda service samt i personalens tjänster och snyggheten i miljön. Verksamhetsmiljön och funktionernas läge gynnar heller inte användningen av kollektivtrafik. Kollektivtrafikinformationen har inte helt nått dem som sporadiskt använder kollektivtrafik. Priset betydelse vid val av färdssätt är liten i förhållande till trivseln, pålitligheten och snabbheten. Att åka bil anses vara dyrare än att använda kollektivtrafik, men man är beredd att betala mera för bilåkning.</p> <p>Bilen har betydelse då det gäller att tillfredsställa de egna, subjektiva behoven. Bilen är en del av det egna rummet, där man kan koppla av mellan hemmet och arbetsplatsen. Trafikstockningen upplevs angenämare i en egen bil än i buss. För vissa har bilen också ett egenvärde, en statussymbol och en njutning som sådan. Bilen som en angenäm upplevelse märks också som en konflikt mellan beteendet och miljöattityder.</p> <p>I och med försöket ansåg bilisterna att det inte var alldeles lika nödvändigt att äga en bil. Speciellt de som reser mycket upplevde att kollektivtrafiken är lättare och pålitligare än vad de ansåg före försöket. Det är dock inte lätt att rucka på resvanorna, eftersom under 40 % av vardagsresorna i gratisförsöket gjordes med kollektivtrafik. Var femte deltagare tror sig dock i fortsättningen använda kollektivtrafik oftare. De bilister som redan använder kollektivtrafik varje vecka överväger mest att minska bilåkning. Exempelvis med olika förmåner kan det vara lättare att locka denna grupp till stamkunder.</p>			
Nyckelord			
Kollektivtrafik, bilister, attityder, konkurrensförmåga, marknadsföring			
Övriga uppgifter			
* tillsammans med SAD och HST			
Kontaktperson vid kommunikationsministeriet är Katariina Myllärniemi			
Seriens namn och nummer		ISSN	ISBN
Kommunikationsministeriets publikationer 86/2005		1457-7488 (trycksak) 1795-4045 (nätpublikation)	952-201-470-2 (trycksak) 952-201-471-0 (nätpublikation)
Sidoantal	Språk	Pris	Sekretessgrad
94	finska	18 €	offentlig
Distribution		Förlag	
Edita Publishing Ab		Kommunikationsministeriet	



Authors (from body; name, chairman and secretary of the body)	Type of publication		
Tomi Laine, Juha Heltimo, Strafica Ltd,	Report		
Mette Granberg Ramboll Finland Ltd,	Assigned by		
	Ministry of Transport and Communications *		
Johanna Taskinen Motiva Ltd.	Date when body appointed		
Name of the publication			
Car drivers in public transport. The role of attitudes and experiences in mode choice.			
Abstract			
<p>In order achieve the goals set for the promotion of public transport it is necessary to approach present car drivers more effectively. The aim of this study has been to provide missing knowledge about car drivers' customs, attitudes and preferences and to look at the competitiveness of public transport from this viewpoint. 40 active car drivers, who were aged 25-45 years and who live in areas with high public transport service level, took voluntarily part to this study. The participants were given a free travel card for the Helsinki Metropolitan Area for 2-4 weeks. Their experiences, attitudes and mobility were studied with inquiries and travel diary. In addition, two group interviews were set up.</p> <p>Looking at the quality of the public transport supply, most deficiencies car drivers point out relate to reliability and speed, the easiness-of-use, service of the personnel and cleanliness of the environment. The operational environment, for example the location of everyday activities, does not support the use of public transport. The public transport information has not sufficiently reached the occasional users.</p> <p>The meaning of the price in car drivers' mode choice is small compared to comfort, accuracy and speed. The use of car is generally acknowledged as more expensive than the use of public transport. However, the willingness to pay is higher for car. The private car has its role in the fulfilling of subjective needs. Car is part of personal space, which offers relaxation between work and home. Congestion is less stressful in a private car than in public transport. Some car drivers see car as a status symbol, enjoyment and absolute value as such.</p> <p>The comfort of driving a car shows as a conflict of environmental attitudes and personal behaviour. After the trial period, car drivers did not see car as essential as before. Especially people who drive a lot experienced public transport easier and more reliable than before. However, mobility customs are not easy to break, because during the free trial less than 40 % of weekday trips were made by public transport. One fifth of the participants believe that they will use more public transport in the future. The readiness for new mode choice is greatest among those who already use public transport weekly. The conversion of this user segment to regular customers could be most efficient.</p>			
Keywords			
Public transport, car drivers, attitudes, competitiveness, marketing			
Miscellaneous			
* together with Helsinki Metropolitan Area Council, HKL			
Contact person at the Ministry: Ms Katariina Myllärniemi			
Serial name and number	ISSN	ISBN	
Publications of the Ministry of Transport and Communications 86/2995	1457-7488 (printed version) 1795-4045 (electronic version)	952-201-470-2 (printed version) 952-201-471-0 (electronic version)	
Pages, total	Language	Price	Confidence status
94	Finnish	€18	Public
Distributed by		Published by	
Edita Publishing Ltd		Ministry of Transport and Communications	

ESIPUHE

Joukkoliikenteen kulkutapaosuuden ylläpitämiseksi on kiristävässä kilpailussa haettava ja kokeiltava uusia keinoja ja määrätietoisesti houkuteltava uusia asiakkaita. Tämä tarkoittaa joukkoliikenteen tekemistä entistä houkuttelevammaksi myös pääsääntöisesti autoa käyttäville liikkujille. Joukkoliikenteen tutkimusohjelman tavoitteena on selvittää liikkumistavan valintaan vaikuttavia syitä, jotta kehittämistoimia ja markkinointia voidaan kohdistaa nykyistä paremmin ja tehokkaammin.

Tässä työssä on tutkittu joukkoliikenteen kilpailukykyyn vaikuttavia tekijöitä kilpailevan liikennemuodon eli henkilöauton aktiivikäyttäjien näkökulmasta. Selvitys osoittaa, että pääkaupunkiseudun joukkoliikenteen nykyinen korkea palvelutaso saattaa olla yllätys monille paljon autolla liikkuville ja että joukkoliikenteellä on markkinapotentiaalia myös autoilijoiden piirissä. Joukkoliikenteen kehittämistoimien ja markkinoinnin suunnittelussa on ymmärrettävä ja huomioitava sekä liikkujien objektiivisia että subjektiivisia tarpeita.

Selvitystä ovat ohjanneet Katariina Myllärniemi ja Sabina Lindström LVM:stä, Kati Kiiskilä Liidea Oy:stä, Raimo Valtanen YTV:stä sekä Leena Rautanen-Saari ja Seppo Haataja HKL:stä. Selvityksen ovat laatineet Tomi Laine ja Juha Heltimo Strafica Oy:stä, Mette Granberg Ramboll Finland Oy:stä ja Johanna Taskinen Motiva Oy:stä. Kiitämme myös ennakkoluulottomia autoilijoita, jotka osallistuivat joukkoliikennekokeiluun.

Helsingissä 28 päivänä lokakuuta 2005

Katariina Myllärniemi

Ylitarkastaja

Sisällysluettelo

ESIPUHE

1	JOHDANTO.....	5
1.1	TUTKIMUSTARPEET	5
1.2	TUTKIMUKSEN TAVOITTEET	5
2	TUTKIMUSMENETELMÄT	8
2.1	JOUKKOLIIKENNEKOKEILUN ENNEN-JÄLKEEN -TUTKIMUS	8
2.2	RYHMÄHAASTATTELU	10
3	ENNEN-JÄLKEEN -TUTKIMUS	11
3.1	TUTKIMUSOTOS JA TAUSTATIEDOT	11
3.2	AIKAISEMMAKOKEMUKSET JOUKKOLIIKENTEESTÄ	17
3.3	ENNAKKOKÄSITYKSET JA -ASENTEET JOUKKOLIIKENTEELLÄ JA AUTOLLA LIKKUMISESTA	26
3.4	MATKUSTAMINEN JOUKKOLIIKENNEKOKEILUN AIKANA	32
3.5	JOUKKOLIIKENNEKOKEILUN VAIKUTUS KÄSITYKSIIN JA ASENTEISIIN	38
3.6	OSALLISTUJEN KOKEMUKSET JA EHDOTUKSET.....	40
4	RYHMÄHAASTATTELU.....	46
4.1	KORKEA MAKSUHALUKKUUS AUTOILUSTA	46
4.2	AUTON KÄYTÖN TARPEET	48
4.3	JOUKKOLIIKENTEN KEHITTÄMISEN HAASTEET	56
5	PÄÄTELMÄT JA TOIMENPIDESUOSITUKSET	63
5.1	YHTEENVETO JA PÄÄTELMÄT.....	63
5.2	TOIMENPIDESUOSITUKSET	66
	LÄHDELUETTELO.....	69

LIITTEET

ENNEN-KYSELYN LOMAKE

JÄLKEEN-KYSELYN LOMAKE

MATKAPÄIVÄKIRJA

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimustarpeet

Joukkoliikenteen edistämisen keskeinen tavoite on ylläpitää tai kasvattaa joukkoliikenteen kulkutapaosuutta ja vähentää henkilöautoliikenteen kasvusta aiheutuvia haittoja. Pääkaupunkiseudulla on tähän hyvät edellytykset, koska sen joukkoliikennejärjestelmä on kansainvälisessäkin vertailussa osoittautunut korkeatasoiseksi (HKL 2004). Joukkoliikenteen kulkutapaosuus pääkaupunkiseudulla on myös melko korkea (39 % moottoriajoneuvolla tehdyistä matkoista vuonna 2000) moniin muihin maihin verrattuna (YTV 2001a). Osuus on kuitenkin pysynyt suurin piirtein samana jo 1980-luvun lopusta lähtien. Absoluuttinen liikennemäärä on kasvanut vuodesta 1980 merkittävästi, Espoossa ja Helsingin kaupungin rajalla jopa kaksinkertaistunut. Seudun liikenteen toimivuuden ja ympäristön kannalta olisikin edullista, jos joukkoliikenteen osuutta voitaisiin vielä nostaa nykyisestä.

Joukkoliikenteen edistämiseksi asetetun tavoitteen saavuttamiseksi täytyy nykyisiä ja mahdollisesti tulevia autoilijoita houkuttaa joukkoliikenteen käyttäjiksi aikaisempaa tehokkaammin. Autoilijoilla tarkoitetaan tässä sellaisia henkilöitä, joiden kulkutapa on aina tai lähes aina oma tai kotitalouden henkilöauto.

Autoilijoiden houkuttelemiseen joukkoliikenteen käyttöön voidaan käyttää keinoja sekä keppiä että porkkanaa. Kummankin tyyppiset keinot edellyttävät tietoa autoilijoiden liikkumistottumuksista, asumispreferensseistä, asenteista ja joukkoliikennekokemuksista enemmän kuin mitä tällä hetkellä on saatavilla. Tähän mennessä joukkoliikenteen suunnittelu ja markkinointi on nojautunut enimmäkseen joukkoliikenteen käyttäjiltä kerättyyn tietoon ja joukkoliikenteen käyttäjille tyypillisiin asenteisiin (esimerkiksi ympäristömyönteisyys).

Sen lisäksi, että tiedetään, minkälaiset ihmiset käyttävät joukkoliikennettä, on pureuduttava tarkemmin niihin syihin, miksi autoilijat eivät käytä joukkoliikennettä. Autoilijoiden liikkumistottumuksiin vaikuttaminen edellyttää autoilijoiden käytöksen syiden syvällistä tuntemista.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet

Käyttäytymisen muutosta edeltävää tapahtumaketjua on kuvattu Tapestry – EU-hankkeessa (kuva 1). Pysyvien kulkutapamuutosten aikaansaaminen lähtee yksilötasolla siitä, että liikkujat tiedostaa ongelman sekä hyväksyy olevansa itse osa ongelmaa. Tämä lienee autoilijoiden kulkutapamuutosten yhteydessä suurin haaste. Todellinen, pysyvä käyttäytymisen muutos tapahtuu kuitenkin vasta korvaavien vaihtoehtojen pohtimisen ja kokeilujen kautta. Siten pelkällä informaatiolla ja valistuksella ei saada aikaan kovin hyviä tuloksia, ellei varmisteta sitä, että liikkujat myös kokeilevat korvaavia vaihtoehtoja. Tämä käyttäytymisen muutosten mekaniikka on toiminut tämänkin tutkimuksen lähtökohtana.

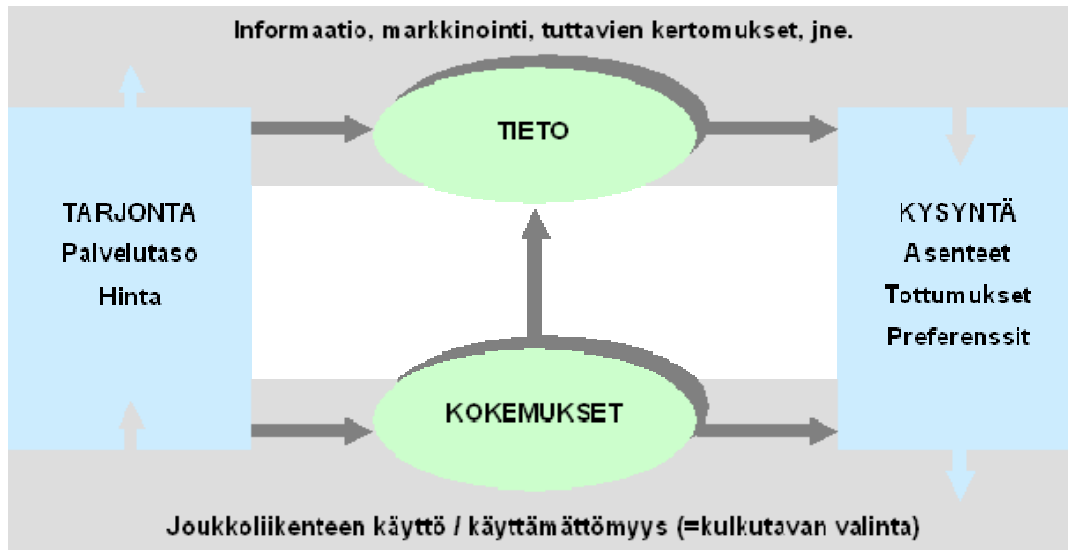


Kuva 1. Pysyvien kulkutapamuutosten luomisen kehikko (Tapestry 2003).

Tämän työn tarkoituksena on ollut tuottaa puuttuvaa tietoa pääkaupunkiseudulla asuvien autoilijoiden liikkumistottumuksista ja -preferensseistä sekä heidän asenteistaan ja kokemuksistaan joukkoliikenteen suhteen eli joukkoliikenteen käyttämättömyyden syistä. Syyt joukkoliikenteen käyttämättömyyteen voidaan jakaa karkeasti seuraavasti:

- palvelutaso ja kustannukset (tarjontaan liittyvät tekijät)
- preferenssit, liikkumistarpeet ja -tottumukset, asenteet (kysyntään liittyvät tekijät).

Kysyntään liittyvistä syistä asenteisiin ja tottumuksiin puolestaan vaikuttavat välillisesti kokemus ja tieto olemassa olevasta palvelutarjonnasta ja kustannuksista (kuva 2). Tässä tutkimuksessa on keskitytty nimenomaan näihin välillisiin tekijöihin ja tarkoituksena on ollut tutkia, mikä on kokemuksen ja tiedon (tai informaation) merkitys asenteisiin ja sitä kautta joukkoliikenteen käyttöön. Kuvassa on havainnollistettu näiden kulkutavan valintaan vaikuttavien eri tekijöiden yhteyttä toisiinsa.



Kuva 2. Kokemusten ja tiedon merkitys joukkoliikenteen käytölle.

Tutkimuksen kohteena ovat olleet autoilijat, jotka eivät käytä joukkoliikennettä lainkaan tai käyttävät vain harvoin, vaikka asuvat henkilöautoon verrattuna suhteellisen kilpailukykyisen joukkoliikenteen ulottuvilla. Siten tarjontaan liittyvien puutteiden merkitystä on pyritty minimoimaan. Tutkimus on keskittynyt pääkaupunkiseudulle, jonka joukkoliikennejärjestelmä on useilla alueilla aidosti kilpailukykyinen henkilöautoilulle.

Autoilijoiden asenteiden ja mahdollisen joukkoliikenteen käyttöpotentiaalin selvittämiseksi on tutkimukseen valittuja autoilijoita tutustutettu joukkoliikenteen käyttöön antamalla heille ilmainen seutuliikenteen matkakortti 2–4 viikon ajaksi. Tällaisen kokeilun lisäarvo pelkän asennetutkimuksen sijaan on siinä, että voidaan testata, johtuvatko autoilijoiden asenteet tiedon puutteesta ja ”virheellisistä” ennakkokäsityksistä vai todellisista joukkoliikenteen palvelutasopuutteista. Kokemuksen merkitys on keskeinen, kun pyritään saamaan aikaan pysyviä kulkutapamuutoksia.

Tutkimuksen tarkoituksena ei ollut tuottaa laajaa määrällistä aineistoa, vaan keskittyä rajatun autoilijajoukon käsitysten ja asenteiden selvittämiseen syvällisesti.

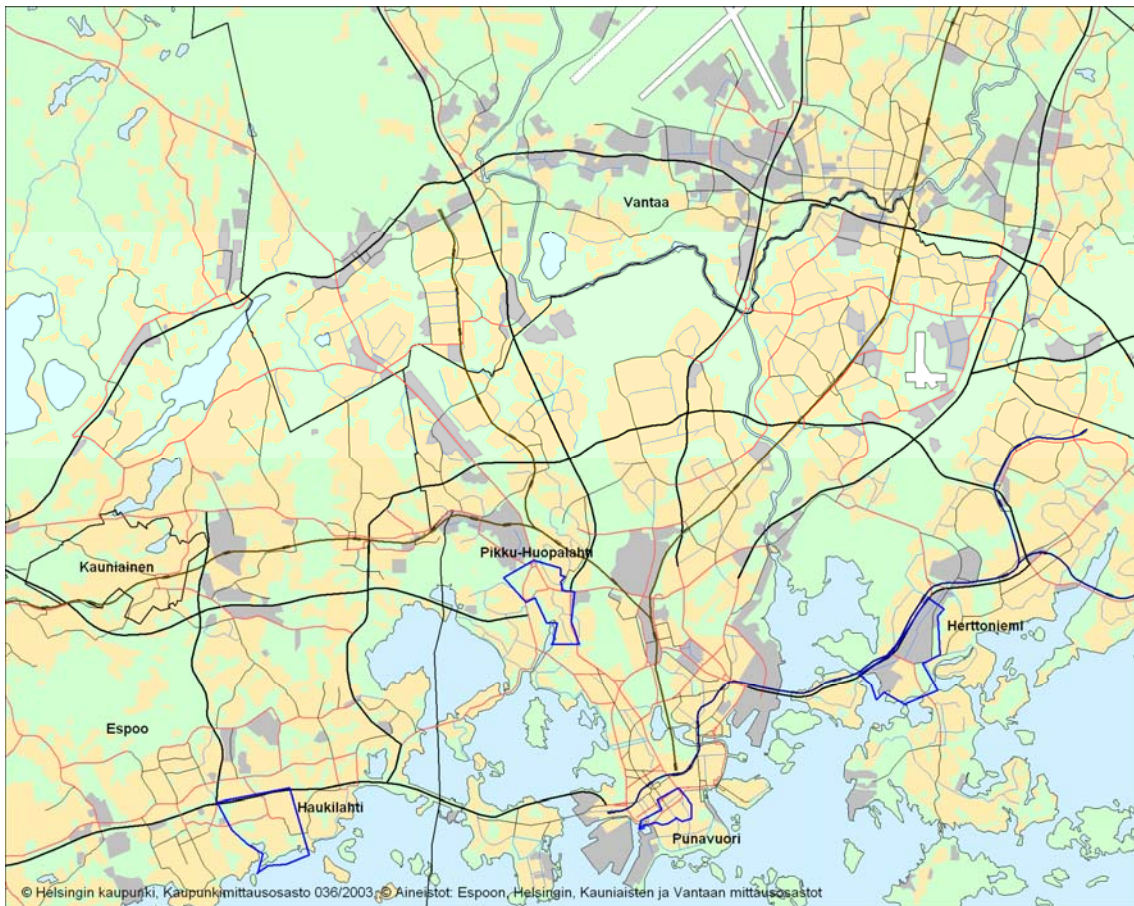
Tutkimusasetelman lähtöoletuksena oli, että tulosten perusteella voidaan löytää viitteitä siitä, tulisiko liikennepolitiikassa panostaa enemmän asennevaikuttamiseen vai edellyttääkö autoilijoiden houkutteleva joukkoliikenteen käyttäjiksi vielä huomattavia joukkoliikenteen palvelutasoparannuksia tai kenties henkilöautoliikenteen uudenlaista hinnoittelua.

2 TUTKIMUSMENETELMÄT

2.1 Joukkoliikennekokeilun ennen-jälkeen -tutkimus

Joukkoliikennekokeilun tarkoituksena oli tarjota valikoidulle joukolle autoilijoita mahdollisuus joukkoliikenteen kokeiluun, tutkia osallistujien asenteita sekä asenteiden muutoksia joukkoliikenteeseen ja yleensä liikkumiseen.

Tutkimus suunnattiin neljälle postinumeroalueelle, joilla on korkea joukkoliikenteen palvelutaso. Lisäksi otokseen haluttiin alueita, jotka olisivat asukasrakenteeltaan erilaisia ja joilla olisi myös erilaiset pääasialliset joukkoliikennemuodot. Alueiksi valittiin Haukilahti (bussi), Punavuori (raitiovaunu), Pikku-Huopalahti (bussi, raitiovaunu) sekä Herttoniemi (metro). Alueet on esitetty kuvassa 3. Tutkimus päätettiin keskittää tiettyyn ikäluokkaan, joksi valittiin 25–45 -vuotiaat.



Kuva 3. Tutkimukseen valitut postinumeroalueet.

Kokeiluun osallistujat valittiin osittain ilmoittautumisten, mutta pääosin henkilökohtaisten yhteydenottojen perusteella. 200 autonomistajalle lähetettiin ennakkotietokirje, jossa kerrottiin tutkimuksesta ja mahdollisesti tulevasta yhteydenotosta. Yhteystiedot saatiin Ajoneuvohallintokeskuksesta. Ennakkotietokirjeen perusteella ilmoittautui 11 henkilöä ja 35 henkilöä houkuteltiin mukaan puhelimitse. Yhteensä osallistujia oli siten 46. Osallistumiselle asetettiin seuraavat kriteerit:

- Osallistuja käyttää henkilöautoa vähintään neljänä päivänä viikossa pääkaupunkiseudun sisällä pääsääntöisesti kuljettajana.
- Osallistuja ei omista voimassaolevaa joukkoliikenteen kausikorttia (matkakorttia, johon on ladattuna kautta). Arvoa saa olla ladattuna.
- Osallistuja sitoutuu tekemään kokeilun aikana vähintään 5 (yhdensuuntaista) joukkoliikennematkaa viikossa.
- Osallistuja sitoutuu täyttämään tutkimuslomakkeet ja matkapäiväkirjan.

Auton käyttöön kokeilun aikana ei asetettu toiveita tai rajoituksia. Osallistujat saivat siten itse valita, millä matkoilla käyttävät joukkoliikennettä.

Osallistujille tilattiin YTV:ltä heidän oman toiveensa mukaisesti seutuliikenteen kausikortti 2–4 viikon ajaksi ajalta 11.3.2005–24.4.2005. Yhden osallistujan sallittiin pidentävän kokeilua 2.5. saakka, koska muuten osallistuminen ei olisi ollut mahdollista. Matkakortit olivat haltijakohtaisia ja ne palautettiin kokeilun jälkeen. Matkakorttijärjestelmää ei hyödynnetty tutkimuksessa.

Tutkimus koostui kolmesta osasta:

- Ennen-kysymykset, jotka pyydettiin täyttämään ennen kokeilun aloitusta. Lomake on raportin liitteenä 1. Kysymykset koostuivat 12 taustakysymyksestä, aikaisempia joukkoliikennekokemuksia kartoittavista kysymyksistä sekä 50 väittämästä, jotka oli jaettu neljään teemaan:
 - o käsitykset matkustustarpeista ja joukkoliikennetiedon tilasta
 - o käsitykset joukkoliikenteen ja autoilun palvelutasosta oman liikkumisen kannalta
 - o käsitykset joukkoliikenteestä ja autoilusta
 - o käsitykset joukkoliikenteen ja auton käyttäjistä.
- Jälkeen-kysymykset, jotka pyydettiin täyttämään välittömästi kokeilun jälkeen. Lomake on raportin liitteenä 2. Jälkeen-lomakkeella kysyttiin samat 50 väittämää kuin ennen-lomakkeellakin, jotta voitiin tutkia asenteiden ja mielipiteiden mahdollista muuttumista kokeilun vaikutuksesta. Lisäksi kysyttiin tehtyjen joukkoliikennematkojen määrä viikoittain sekä kokemuksia ja kehittämisehdotuksia joukkoliikenteeseen liittyen.
- Matkapäiväkirja, jota pidettiin kuuden päivän osalta ensimmäisen ja viimeisen tutkimusviikon tiistaina, torstaina sekä lauantaina. Matkapäiväkirjalomake on raportin liitteenä 3. Lomakkeella kysyttiin matkojen määräpaikan osoite, matkan määräpaikan tyyppi, kulkutapa, matkan sujuvuus, matkalla mukana olleiden henkilöiden määrä sekä matka-aika. Lisäksi lomakkeella tarjottiin mahdollisuus kirjata muistiin havaintoja päivän matkoista.

Kaikki materiaali palautuskuorineen lähetettiin osallistujille yhdellä kertaa. Koko tutkimuksen hyväksyttävästi suorittaneille lähetettiin kiitokseksi kaksi elokuvalippua.

Tutkimuksen tarkoituksena oli myös selvittää joukkoliikennetiedotuksen vaikutusta asenteiden muutoksiin osallistujan liikkumistarpeisiin räätälöidyllä informaatiopakettilla. Tarkoituksena oli testata sekä olemassa olevien informaatiopalvelujen riittävyyttä ja käytettävyyttä että räätälöityjen informaatiopalvelujen vaikuttavuutta ja tarvetta. Koska räätälöintiä varten tarvittiin tietoa matkustajien liikkumistarpeista, ei infopakettia voitu

jakaa muun materiaalin kanssa. Sen sijaan osalle osallistujista soitettiin muun materiaalin lähettämisen jälkeen ja kysyttiin heidän kiinnostustaan räätälöityä informaatiopakettia kohtaan. Kukaan tavoitetuista henkilöistä ei ollut kiinnostunut informaatiopakettista, joten se jätettiin lähettämättä. Saatu palaute viittaa siihen, että tarjolla olevat informaatiopalvelut, kuten Reittiopas ja HKL:n Omat lähdöt, tarjoavat riittävän hyvän mahdollisuuden räätälöidä joukkoliikenneinformaatiota omatoimisesti. Markkinointi ja viestintä ovat kuitenkin osa-alueita, joiden merkitystä ei tule vähätellä. Viestintää tulisi kohdistaa ja räätälöidä etenkin elämäntilanteiden muutoskohtiin, kuten koulu-, työ- tai asuinpaikan vaihdoksiin, eläkkeelle jäädessä tai lapsen saannin yhteyteen, jolloin liikkumistarpeetkin muuttuvat.

2.2 Ryhmähaastattelu

Ryhmähaastattelujen tarkoituksena oli syventää kyselylomakkeilla saatuja tuloksia ja keskustella sellaisista teemoista, joihin kyselylomakkeilla ei voitu pureutua. Ryhmähaastattelua varten muodostettiin teemarunko (taulukko 1), mutta sitä ei noudatettu kirjallisesti, vaan keskustelu sai rönsyillä suhteellisen vapaasti sen mukaan, mitä osallistujilla tuli mieleen. Kaikki teemat pyrittiin kuitenkin käymään läpi.

Taulukko 1. Teemahaastattelujen teemat.

Kokemukset joukkoliikennekokeilusta (hyvät ja huonot kokemukset, käsitysten muuttuminen)
Kokemukset joukkoliikenteestä yleensä (vaikutukset kulkutavan valintaan)
Joukkoliikenteen imago ja markkinointi (nykyisen markkinoinnin puutteet ja kehittämisideoita)
Tieto ja informaatio (eri informaatiokanavat, häiriöt, pysäkit, palvelujen tuntemus)
Autoilun valit ja joukkoliikenteen ongelmat (riippumattomuus/riippuvaisuus, vaivattomuus/vaivalloisuus)
Välttämätön vai totunnainen autoilu (lapsuuden totumukset, auton ostamisen syyt)
Eri palvelutasotekijöiden merkittävyys (luotettavuus, matka-aika, vaihdot, turvallisuus, mukavuus, hinta)
Liikennepolitiikka (resurssien jako autoliikenteen ja joukkoliikenteen kehittämisen välillä)

Ryhmähaastatteluja tehtiin kaksi kappaletta. Koska osallistujia tutkimuksessa oli vain 46, haastateltavien valinnassa ei voitu noudattaa sen kummempia kriteereitä. Haastatteluun osallistujat muodostettiin niistä, jotka siihen suostuivat ja joille haastattelujen ajankohdat sopivat. Lähes kaikilta osallistujilta kysyttiin halukkuutta osallistua ryhmähaastatteluun, ja kahdeksan vapaaehtoista ilmoittautui. Heistä puolet oli miehiä ja puolet naisia, ja ajankohdat sopivat juuri siten, että muodostui naisten ryhmä ja miesten ryhmä. Naisten ryhmästä tosin kaksi ei päässytäkään yllättävien esteiden vuoksi paikalle. Ryhmähaastatteluihin osallistui lopulta siis kuusi henkilöä. Tutkimuksen kohdealueista kaikki muut olivat edustettuina paitsi Haukilahti. Sekä naisten että miesten ryhmässä oli edustettuna sekä perheellisiä että lapsettomia pariskuntia ja yksinasuvia.

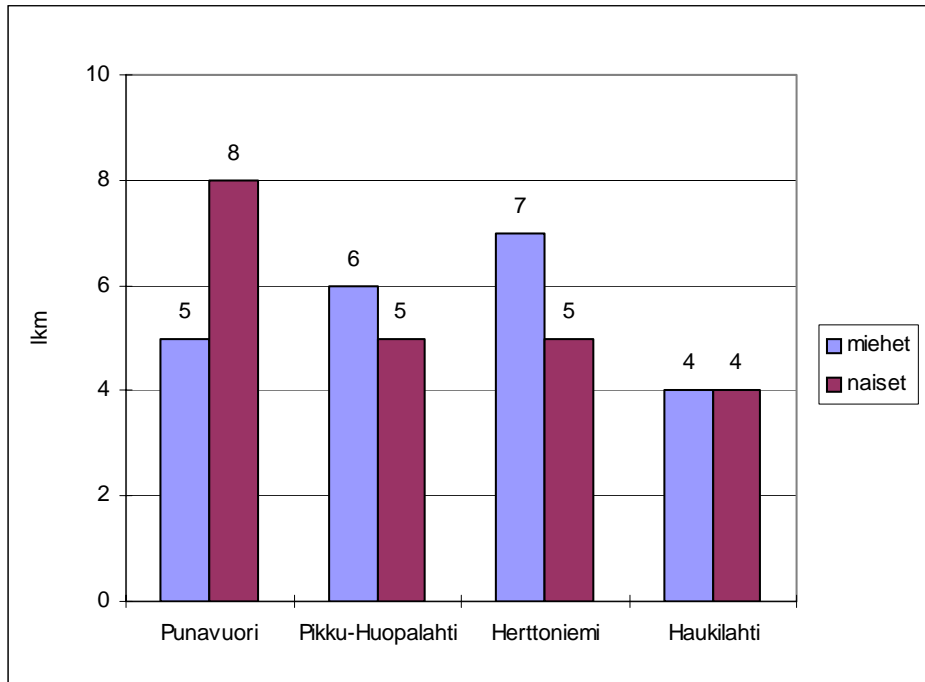
Ryhmähaastattelut toteutettiin Motiva Oy:n tiloissa kahtena arki-iltana kello viiden ja kahdeksan välillä. Haastattelut myös nauhoitettiin, mutta niitä ei litteroitu.

Ryhmähaastattelujen tulokset on esitetty luvussa 5.

3 ENNEN-JÄLKEEN -TUTKIMUS

3.1 Tutkimusotos ja taustatiedot

Matkakortti lähetettiin 46 tutkimukseen ilmoittautuneelle, joista 24 oli naisia ja 22 miestä. Useasta karhuamisesta huolimatta ennen-kyselyn palauttamatta jätti kaksi miestä, joista toinen oli Haukilahdesta ja toinen Pikku-Huopalahdesta. Siten ennen-tutkimuksen tulokset perustuvat 44 osallistujan vastauksiin. Osallistujien jakautuminen asuinalueittain on esitetty kuvassa 4.



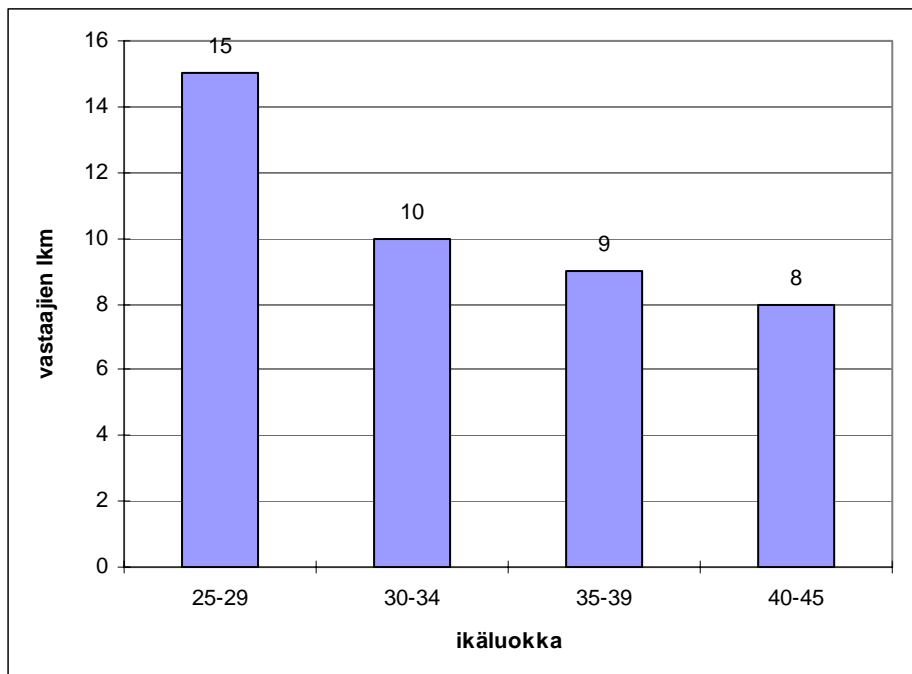
Kuva 4. Ennen-tutkimukseen osallistujat asuinalueittain sukupuolen mukaan.

Jälkeen-lomake sekä matkapäiväkirja saatiin hyväksyttävästi täytettynä takaisin 40 vastaajalta. Siten neljä osallistujaa ei toimittanut lomakkeita takaisin. Kolmella näistä syynä oli, että he eivät olleet tehneet lainkaan joukkoliikennematkoja yllättävästä tapahtumasta (tapaturma, työkomennus) johtuen. Yhdeltä vastaajalta ei saatu palautusta karhuamisesta huolimatta. Neljästä jälkeen-kysymykset palauttamatta jättäneistä kolme oli miehiä ja yksi oli nainen. Jälkeen-kysymykset palauttamatta jättäneistä nainen oli Haukilahdesta ja miehet olivat Haukilahdesta, Punavuoresta ja Herttoniemestä. Tutkimuksen aikana osallistujista putosi siis pois yhteensä kuusi, joista yksi oli nainen ja viisi oli miehiä. Täten lopulliseen tutkimukseen osallistuneista 40 henkilöstä 21 oli naisia ja 19 oli miehiä.

Luvuissa 3.1–3.3 on otoksena käytetty kaikkia ennen-kyselyyn vastanneita, joita oli 44. Kohdassa 3.5 on käytetty otoksena 40 vastaajaa, joten ennen-tutkimuksen vertailuaineistosta on tässä analyysissä poistettu ne, joilta ei saatu jälkeen-vastauksia.

Kokeilun kesto oli 10 henkilöllä kaksi viikkoa, kahdella kolme viikkoa ja 28 henkilöllä neljä viikkoa.

Vastaajien jakautuminen ikäluokittain on esitetty kuvassa 5. 25–29-vuotiaiden osuus on hieman korostunut suhteessa muihin ikäluokkiin. Tällä ryhmällä joukkoliikenteen kokeilun kynnyks saattaa olla muita alhaisempi esimerkiksi elämäntilanteen vuoksi.



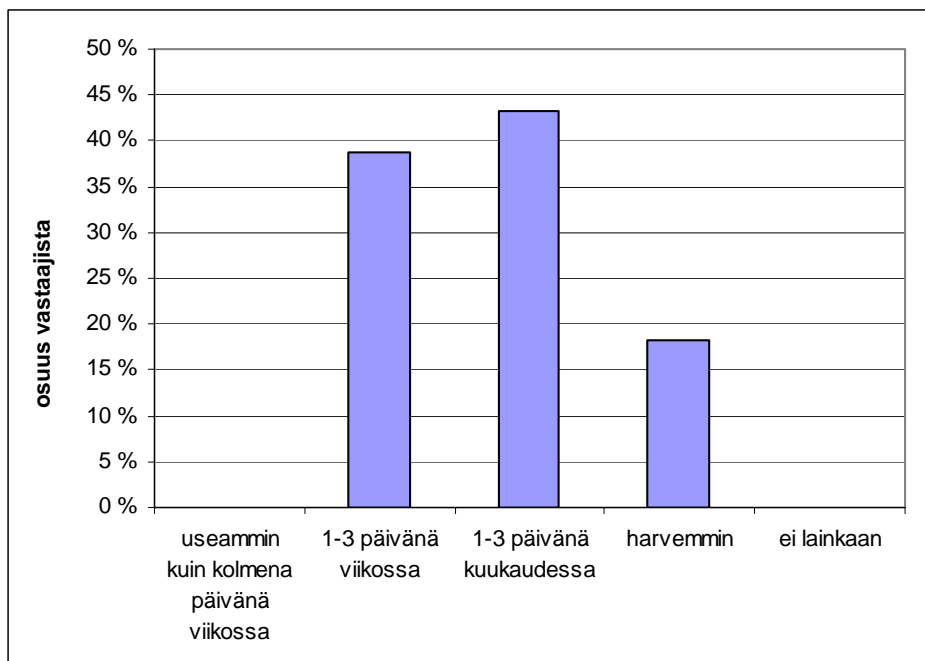
Kuva 5. Vastaajien lukumäärä ikäluokittain.

Yksin asuvia oli kyselyyn vastanneista viidennes (8 vastaajaa). Lapsettomia pariskuntia edustavia oli 37 % (16 vastaajaa) ja lapsiperheitä edustavia 44 % (19 vastaajaa).

12 kotitaloudessa (28 %) oli alle 7-vuotiaita lapsia. 7-17 -vuotiaita lapsia oli 10 taloudessa ja yli 17-vuotiaita lapsia yhdessä taloudessa. Yksinhuoltajatalouksia oli kaksi.

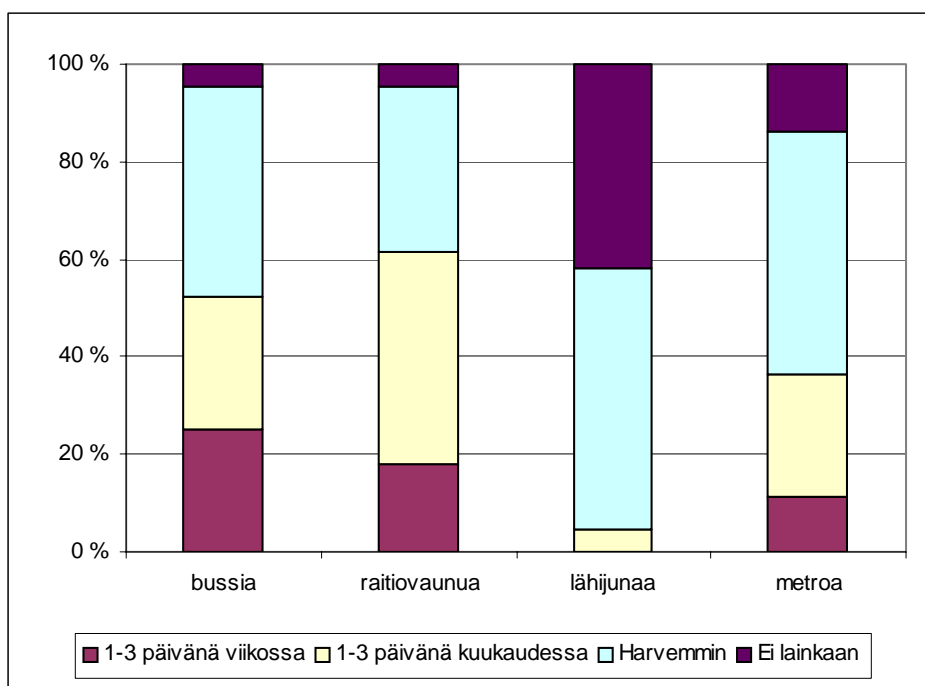
Valtaosassa talouksia oli käytössä yksi auto. Kahden auton talouksia oli neljä. Työsuhdeauto oli niin ikään neljässä taloudessa.

Kukaan vastaajista ei ole käyttänyt joukkoliikennettä ennen kokeilua useammin kuin kolmena päivänä viikossa (kuva 6). Kuitenkin valtaosa osallistujista oli sellaisia, jotka ovat käyttäneet joukkoliikennettä viikoittain (38 %) tai kuukausittain (43 %). Näille ryhmille joukkoliikennejärjestelmä on suhteellisen tuttu ja joukkoliikenteen käyttökynnyks alhainen. Ryhmät ovat kiinnostavimmat uusien säännöllisten käyttäjien hankkimiseksi joukkoliikenteen piiriin. ”Paatuneita autoilijoita” oli osallistujista lähes viidennes.



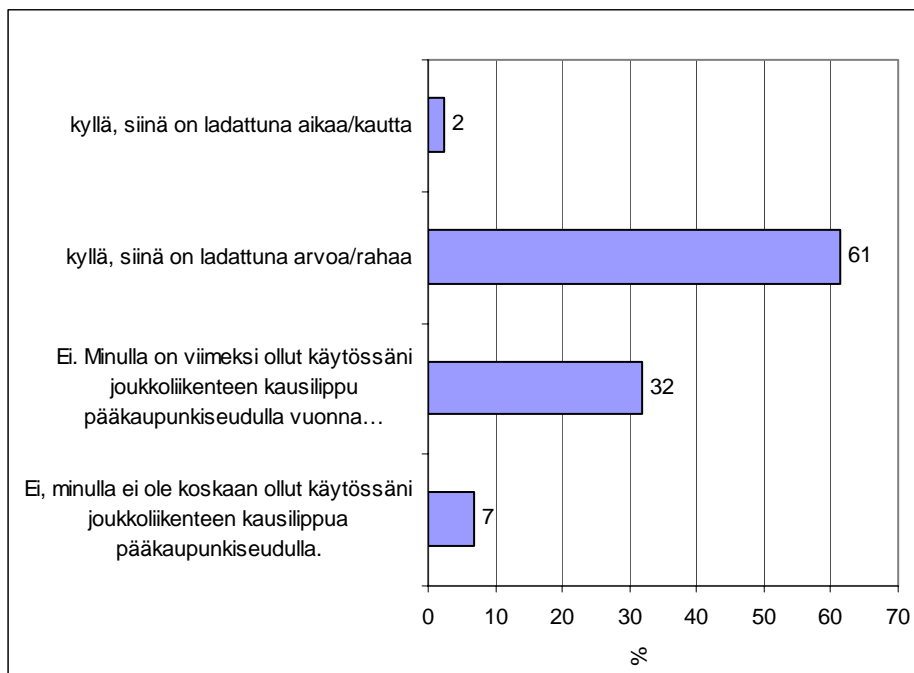
Kuva 6. Vastaajien joukkoliikenteen käyttö.

Asuinalueiden valinnasta johtuen osallistujat ovat aiemmin käyttäneet eniten bussia, raitiovaunua sekä metroa (kuva 7). Lähijunasta oli verraten vähän kokemuksia.



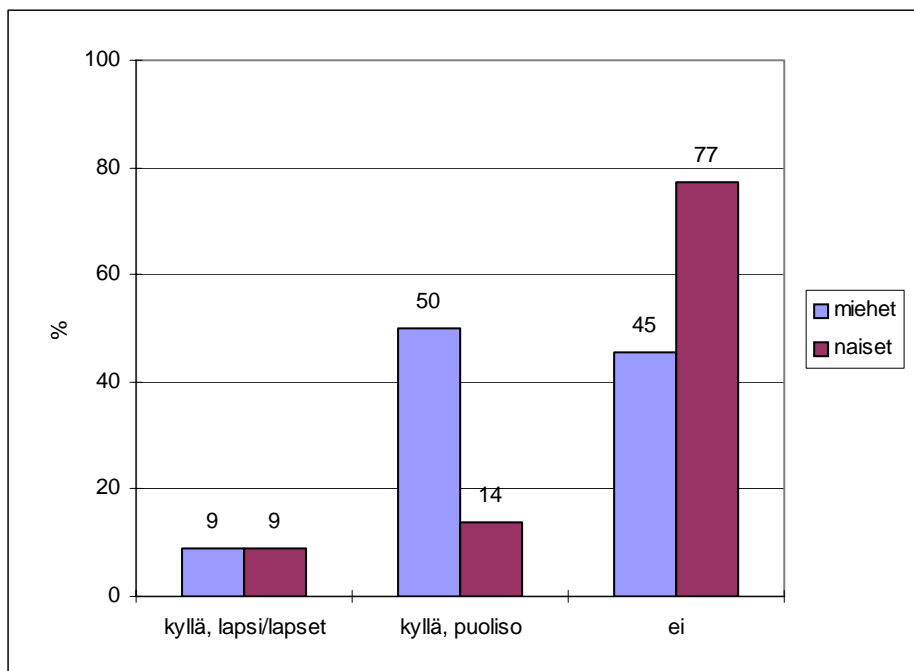
Kuva 7. Vastaajien joukkoliikenteen käyttö liikennevälineen mukaan.

Yhdellä osallistujalla osoittautui olevan matkakortilleen ladattuna myös kautta, vaikka tällaiset henkilöt pyrittiin karsimaan pois rekrytointivaiheessa. 61 %:lla oli käytössään arvolla ladattu matkakortti. Kolmanneksella oli joskus ollut käytössään joukkoliikenteen kausilippu ja vain 7 % osallistujista oli sellaisia, joilla ei ollut aiemmin kausilippua lainkaan.



Kuva 8. Vastaaajien matkakortin omistus ja käyttö ennen tutkimusta.

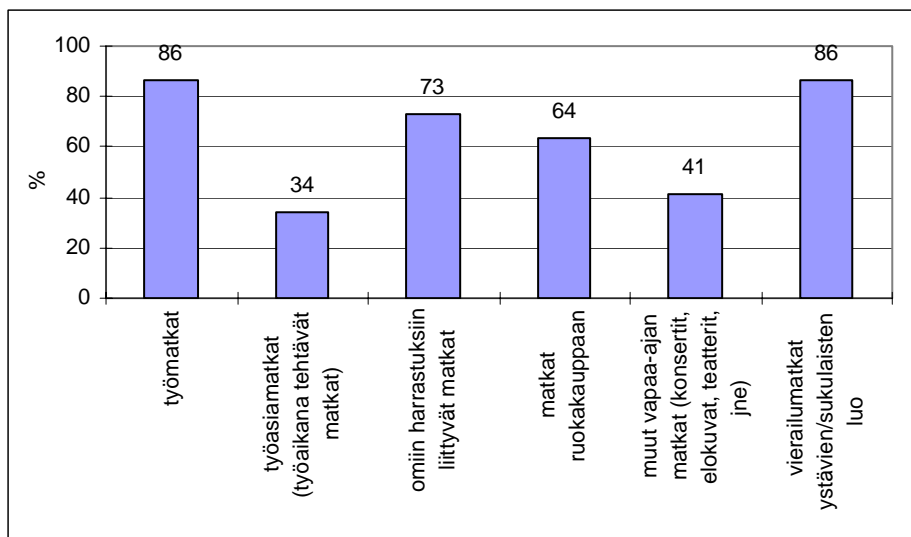
Kolmannes vastaajista oli sellaisia, joiden puoliso käyttää joukkoliikennettä säännöllisesti (eli vähintään neljä kertaa viikossa) ja 60 % sellaisia, joiden taloudessa kukaan ei käytä joukkoliikennettä säännöllisesti. Puolison joukkoliikenteen käytössä oli iso ero naisten ja miesten välillä. Osallistuneista miehistä puolet oli sellaisia, joiden puoliso käyttää joukkoliikennettä säännöllisesti (kuva 9).



Kuva 9. Vastaukset kysymykseen käyttääkö taloudessanne joku toinen joukkoliikennettä säännöllisesti (vähintään 4 kertaa viikossa).

Kaikki osallistujat olivat työssäkäyviä tai opiskelijoita (2 kpl). Yrittäjiä oli 7 % vastaajista.

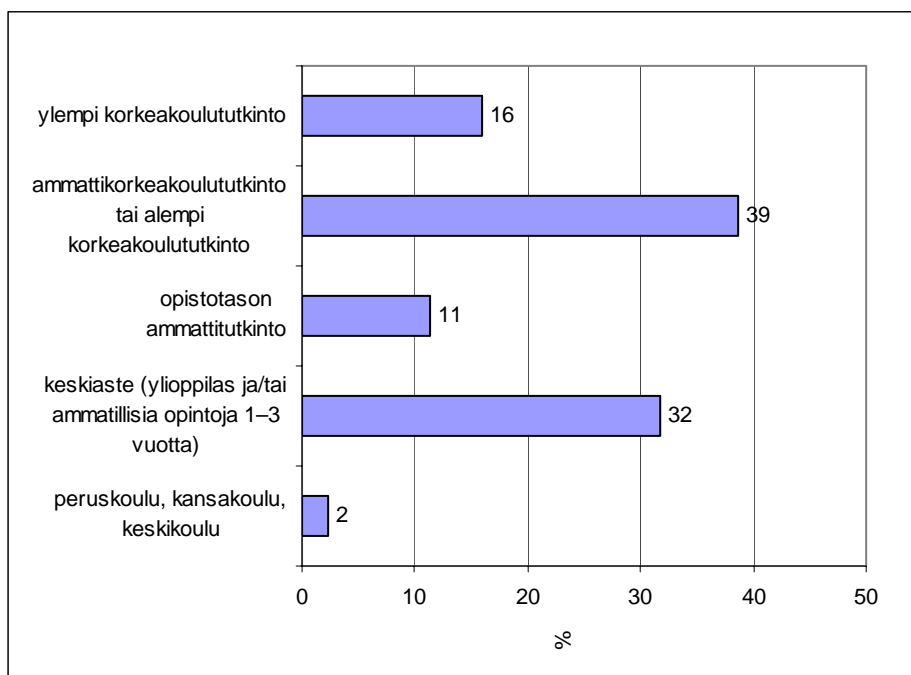
Kuvassa 10 on esitetty henkilöauton käyttötottumukset matkan tarkoituksen mukaan. Lähes 90 % vastaajista käyttää henkilöautoa työmatkallaan. Luku on yllättävän suuri siihen nähden, että vastaajat asuvat alueilla, joilla joukkoliikenteen palvelutaso on korkea. Myös harrastuksiin ja ruokatavaraostoksiin henkilöautoa käytetään pääasiallisesti, ja vierailumatkoilla hyvin usein. Voidaan siis sanoa, että vastaajat ovat aktiivisia auton käyttäjiä.



Kuva 10. Vastaajien henkilöauton käyttötottumukset.

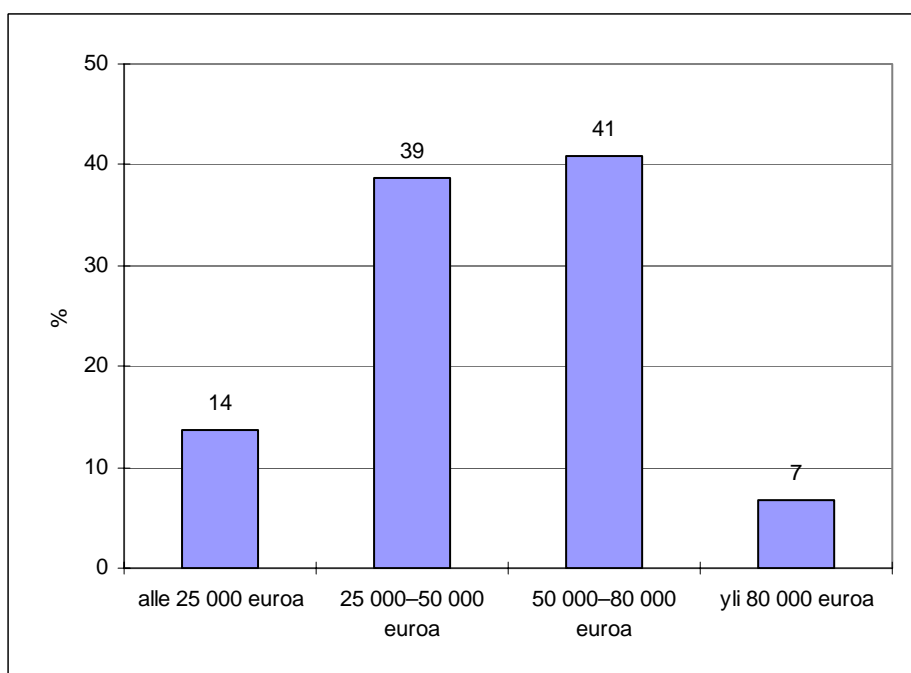
Vastaajista, joilla on lapsia, 32 % käyttää autoa pääsääntöisesti lasten kuljetuksiin päivähoitoon tai kouluun. Lasten harrastuksiin liittyviin kuljetuksiin 63 % käyttää autoa, mikä on hieman enemmän kuin omiin harrastusmatkoihin.

Vastaajien koulutustaso on esitetty kuvassa 11.



Kuva 11. Vastaajien koulutustaso.

Vastaajien talouksien tulotaso on esitetty kuvassa 12.



Kuva 12. Vastaajien talouden yhteenlasketut veronalaiset tulot vuonna 2004.

3.2 Aikaisemmat kokemukset joukkoliikenteestä

3.2.1 Avointen kysymysten vastaukset aiemmista joukkoliikennekokemuksista

Osallistujien aikaisempia kokemuksia joukkoliikenteestä kysyttiin kysymyslomakkeessa (liite 1) olleilla avoimilla kysymyksillä liittyen seuraaviin alateemoihin:

- nopeus, luotettavuus
- vuorovälit, vaihdot
- turvallisuus
- joukkoliikennetiedotus ja -informaatio
- matkustamisen miellyttävyys
- Reittiopas ja liikenneneuvonnan puhelinpalvelu.

Lisäksi osallistujia pyydettiin antamaan kouluarvosanat (4-10) pääkaupunkiseudun eri joukkoliikennemuodoille sekä antamaan esimerkki onnistuneesta ja epäonnistuneesta joukkoliikennematkasta. Tässä kappaleessa esitetyt tulokset perustuvat ennen-kyselyyn.

Osallistujat kertoivat sekä myönteisistä että kielteisistä kokemuksistaan joukkoliikenteessä. Taulukossa 2 on esitetty myönteisten, kielteisten ja neutraalien kokemusten lukumäärä kysymyksittäin.

Osa-alueista eniten ainoastaan kielteistä palautetta saivat matkustamisen miellyttävyys (48 %) ja kokemukset joukkoliikennepalveluiden ja matkustustarpeitten yhteensovittamisesta (43 %). Matkustamisen miellyttävyys oli myös väittämäkysymyksissä arvostettu tärkeäksi kulkutavan valintaan vaikuttavaksi tekijäksi. Toisaalta joukkoliikenteen nopeus ja luotettavuus, jotka myös koettiin tärkeiksi kulkutavan valinnassa, saivat Reittiopasta ja liikenneneuvontaa lukuun ottamatta eniten ainoastaan myönteistä palautetta (30 %) ja vähiten ainoastaan kielteistä palautetta (7 %). Omat (huonot) kokemukset näyttäisivät myös korostuvan kulkutavan valinnassa: autoilijoiden kokemukset omien matkustustarpeiden ja joukkoliikennepalveluiden yhteensopivuudesta olivat melko huonoja.

Taulukko 2. Vastaajien myönteisten, kielteisten ja neutraalien kokemusten lukumäärä osa-alueittain ja sukupuolittain jaoteltuna.

osa-alue	Kaksisuuntaista (sekä myönteistä että kielteistä palautetta) antaneet		Ainoastaan myönteistä palautetta antaneet		Ainoastaan kielteistä palautetta antaneet		Neutraalia palautetta ("ihan ok") antaneet	
	miehet	naiset	miehet	naiset	miehet	naiset	miehet	naiset
nopeus, luotettavuus	14	10	6	7	1	2	2	2
	54 %		30 %		7 %		9 %	
vuorovälit, vaihdot	12	5	2	5	4	9	4	3
	39 %		16 %		30 %		16 %	
turvallisuus	10	8	8	4	3	6	1	4
	41 %		27 %		20 %		11 %	
joukkoliikennetiedotus ja -informaatio	3	6	5	9	6	2	9	4
	20 %		32 %		18 %		30 %	
matkustamisen miellyttävyys	7	3	4	3	8	13	3	3
	23 %		16 %		48 %		14 %	
Reittioapas	3	1	12	8	0	1	1	1
	15 %		74 %		4 %		7 %	
Liikenneneuvonta	0	1	2	3	0	1	0	0
	14 %		71 %		14 %		0	
”Minkälaisia kokemuksia teillä on joukkoliikennepalveluiden ja matkustustarpeittenne yhteensopivuudesta?”	3	5	6	5	9	10	4	2
	18 %		25 %		43 %		14 %	

Kokemukset joukkoliikenteestä – nopeus, luotettavuus

Joukkoliikenteen nopeudesta ja luotettavuudesta osallistujat antoivat osa-alueista eniten pelkkää myönteistä tai sekä myönteistä että kielteistä (=kaksisuuntaista) palautetta. 84 % vastaajista antoi joukkoliikenteen nopeudelle ja luotettavuudelle joko kaksisuuntaista tai pelkästään myönteistä palautetta. Myönteisen palautteen määrä on sikälikin yllättävä, että esimerkiksi ryhmähaastattelussa (kappale 5) korostui juuri joukkoliikenteen luotettavuuden puute. Toisaalta tämä saattaa näkyä myös kielteisinä kokemuksina joukkoliikennepalveluiden ja matkustustarpeiden yhteensopivuudesta.

Kielteistä tai neutraalia palautetta nopeutta ja luotettavuutta kohtaan oli antanut 16 % osallistujista. Kritiikkiä tuli erityisesti vuorojen poisjäämisistä ja myöhästymisistä.

Metro nopea, ei jonoja. Harvoin onnettomuuksissa/rekkaturmissa. (mies)

Nopeudessa ei mielestäni ole pääsääntöisesti valittamista, mutta luotettavuudessa on toivomisen varaa. Aikataulut pettävät liian usein. (mies)

En luota täysin. Bussit ovat olleet usein myöhässä. (nainen)

Vuorovälit, vaihdot

Joukkoliikenteen vuoroväleihin ja vaihtoihin liittyen osallistujista hieman yli puolet antoi joko kaksisuuntaista tai pelkästään myönteistä palautetta. Vaikka vuorovälit ja vaihdot saivat yllättävänkin hyvää palautetta, saivat ne kuitenkin osa-alueista yhdessä matkustamisen miellyttävyyden kanssa vähiten pelkkää myönteistä palautetta.

Osallistujat toivoivat tiheämpiä vuorovälejä ja enemmän ilta- ja viikonloppuliikennettä. Lisäksi vaihdot koettiin lähes aina erittäin epämiellyttävinä.

Mitä enemmän vaihtoja on, sitä kauemmin matka kestää. On turhauttavaa odottaa bus-sia 10–15 min vilkkaan tien varrella. (nainen)

Metron vuorovälit ovat tarpeeksi tiheät. Yritän yleensä välttää vaihtojen tarvetta raitio-vaunulla liikkuesssa. (mies)

Turvallisuus

Joukkoliikenteen turvallisuuteen liittyen yli kaksi kolmasosaa vastaajista antoi joko kaksisuuntaista tai pelkästään myönteistä palautetta. Kielteistä tai neutraalia palautetta antoi alle kolmasosa. Koska kysymyksen asettelussa turvallisuutta ei ollut määriteltä tarkemmin, tuli siihen kahdenlaista kritiikkiä: niin liikenneturvallisuuteen (lähinnä kul-jettajien ajotapaan) kuin sosiaaliseen turvallisuuteen liittyviä (häiriköihin, joita ovat juopuneet, narkomaanit ja ”hullut” muut matkustajat).

Ainoa turvallisuusriski on aggressiiviset, humalaiset tai huumausaineiden vaikutuksen alaisena olevat matkustajat. (nainen)

Olen kokenut matkustamisen turvallisiksi paitsi joskus linja-autossa, jossa kuljettaja on noussut väärällä jalalla. (mies)

Joukkoliikennetiedotus ja -informaatio

Vastaajista hieman yli puolet antoi tiedotukseen liittyen joko kaksisuuntaista tai pelkkää myönteistä palautetta. Vastaajat ottivat kohdassa kantaa niin mainostamiseen, mediajul-kisuuteen kuin perinteiseen tiedottamiseen, kuten kotiin tulevaan aikataulukirjaan. Pa-lautteet kohdistuivat esimerkiksi seuraaviin asioihin:

- internet-palveluja kehitettiin
- mainoksia kritisoitiin ja yksi vastaajista koki mediajulkisuuden kielteiseksi
- osa vastaajista oli tyytyväisiä, osalla ei ollut asiasta mitään sanottavaa, mikä ko-ettiin sekä myönteiseksi että kielteiseksi asiaksi.

Ilmeisesti surkeaa, koska ei tule mitään tiedotuksia mieleen. Ehkä en kuulu kohderyh-mään... (mies)

Lakkouhasta tiedotetaan kai. Muuten en ole huomannut. Mutta etsimällä löytyisi varmasti. (mies)

Vieläkin muistan sen ilotyttövihjailevan YTV:n ”asenne”kampanjan. Ei lukeudu viranomaisten osaamisalueisiin oikein kohderyhmälähtöinen viestintä... (nainen)

Netti on hyvä! Sähköiset aikataulut hyvää. Voisi ehkä mainostaa enemmän. (mies)

Matkustamisen miellyttävyys

Matkustamisen miellyttävyys sai eniten kielteistä palautetta ja se sai myös muita kohtia vähemmän myönteistä palautetta. Kielteistä tai neutraalia palautetta antoi peräti 61 % vastaajista. Loput 39 % antoivat matkustamisen miellyttävyydelle joko kaksisuuntaista tai pelkästään myönteistä palautetta. Joukkoliikenteen (epä)miellyttävyydessä esille nousivat esimerkiksi seuraavat asiat:

- autoilun mainittiin olevan joukkoliikennettä miellyttävämpää tai huomattavasti miellyttävämpää
- häiriköivät kanssamatkustajat mainittiin useasti
- ruuhkaiset vuorot vähensivät kulkutavan miellyttävyyttä.

Välillä varsinkin raitiovaunussa törmää häiriköihin, bussissa ruuhka-aikoina voi olla aika ahdasta. (nainen)

Enimmäkseen mukavaa, poislukien äreän kuskin kyyti. (mies)

Kohtalaista, riippuu varmaan vuorokauden ajasta ja muista matkustajista. (nainen)

Reittiopas ja liikenneneuvonnan puhelinpalvelu

Reittiopasta käytti noin kaksi kolmasosaa (28 henkilöä) vastaajista ja liikenneneuvonnan puhelinpalvelua ainoastaan seitsemän henkilöä eli 16 %. Palaute oli osa-alueista ylivoimaisesti parasta ja molemmat saivat pääosin hyvää palautetta. 89 % Reittiopasta käyttäneistä vastaajista oli antanut joko kaksisuuntaista tai pelkästään myönteistä palautetta. Seitsemästä puhelinpalvelua käyttäneestä viisi oli antanut ainoastaan myönteistä palautetta ja yksi sekä myönteistä että kielteistä. Kielteistä tai neutraalia palautetta Reittioppaasta antoi 11 %. Ainoastaan yksi henkilö antoi pelkästään kielteistä palautetta liittyen puhelinpalvelun toiminnassaoloaikoihin, jotka olivat vastaajan mielestä viikonloppuisin liian lyhyet.

Puhelinpalvelu on tosi hyvä. En vain tahdo muistaa numeroa ulkoa, kun sitä tarvitsee. Saisitte vähän mainostaa. (nainen)

Reittiopas yllättävän hyvä. Käytän kun/jos en matkusta ”vakiolinjalla”. (mies)

Kokemukset joukkoliikennepalveluiden ja matkustustarpeiden yhteensovittamisesta

Joukkoliikennepalveluiden ja matkustustarpeiden yhteensovittamisesta vastaajat antoivat toiseksi eniten kielteistä palautetta. Kielteistä palautetta antoi lähes puolet vastaajista ja 14 % antoi neutraalia palautetta.

Poikittaisliikenne on mahdotonta. Pitää mennä Haukilahdesta Pasilaan keskustan kautta. Mieluummin käytän autoa. (mies)

Lähelle suuntautuvat matkat menevät hyvin, mutta kauemmaksi tai syrjäisemmille paikoille on monesti hankalaa ja tulee monia vaihtoja (ja odottelua). (nainen)

Onnistuneet ja epäonnistuneet joukkoliikennematkat

Avoimissa kysymyksissä matkustajia pyydettiin antamaan esimerkki onnistuneesta ja epäonnistuneesta joukkoliikennematkasta. Suurimmat syyt onnistuneisiin matkoihin olivat (tärkeysjärjestyksessä)

- sujuvat vaihdot ja joukkoliikennevälineet aikataulussa, ei tarvitse odotella kuin minuutti tai muutama
- mukava ja huomaavainen kuljettaja, tervehtii ja ajaa hyvin, odottaa juoksevaa matkustajaa ja palvelee muutenkin hyvin
- ei ole ruuhkaa, joten pääsee istumaan, joukkoliikennevälineessä ei ole häiriköitä.

Suurimmat syyt joukkoliikennematkan epäonnistumiseen olivat (tärkeysjärjestyksessä)

- odottelu epäonnistuneen vaihdon tai vuoron myöhästymisen tai puuttumisen vuoksi
- ikävä kuljettaja: kaahaaja, epäkohtelias tai sekä että
- häiriköt, juopot ja narkomaanit kanssamatkustajat ja täpötäydet kulkuvälineet, vaihdot ja etenkin vaihtojen epäonnistuminen, vaihtoyhteyden meneminen "nenän edestä".

Vaihtojen epäonnistumisiin tai joukkoliikennevälineiden myöhästymisiin esimerkiksi ruuhkan vuoksi ei juuri voi liityntälinjojen suunnittelua lukuun ottamatta vaikuttaa. Sen sijaan henkilökunnan käytökseen, jonka merkitys korostuu vastauksissa, voi vaikuttaa. Henkilökunnan merkitys on toki tiedostettu aiemminkin, mutta sen nouseminen sekä onnistuneen että epäonnistuneen joukkoliikennematkan toiseksi tärkeimmäksi syyksi on tärkeä huomio. On todennäköistä, että joukkoliikennettä harvoin käyttävälle kuljettajan merkitys on joukkoliikenteen päivittäistä käyttäjää vielä suurempi. Henkilökunnan merkitys saattaa korostua harvoin joukkoliikennettä käyttävälle senkin vuoksi, että autoilijalla on vaihtoehto. Joukkoliikenteen pakkokäyttäjillä huono palvelu ei poista liikkumistarvetta.

Autoilijoiden vastauksissa korostuivat sanat ”palvelu” ja ”asiakas”, joksi autoilijat mieltivät itsensä. Joukkoliikenne on palvelua, ja huonoa palvelua saadessaan asiakas yleensä siirtyy kilpailijalle, tässä tapauksessa ehkä henkilöautoon.

Onnistuneiden matkojen kokemukset

Työmatkalla bussi 503 tulee pysäkkiaikatauluun merkittynä aikana, ei ole ruuhkaa, bussissa pääsee istumaan ja olen ajoissa töissä. (mies)

Eräänä aamuna pääsin Herttoniemenrannasta Tehtaankadulle täydellisesti osuneilla vaihdoilla. Bussi 81 - metro -ratikka 3, en joutunut odottamaan mitään välinettä puolta minuuttia kauempaa. (mies)

Nousin 613 K bussiin Rautatieasemalta. Kuski oli iloinen ja juttelin niitä näitä. Bussi oli siisti ja hyvin tuuletettu. Kuski ajoi rauhallisesti, pysäkeille näitisti ja huomioi asiakkaat. Kyydistä jäädessä sai vielä mukavan päivän toivotukset. (nainen)

Epäonnistuneiden matkojen kokemukset

Bussia ei tule ollenkaan, joudun menemään keskustan kautta. Raitiovaunu on hidas ja myöhässä. En pääse istumaan bussissa tai raitiovaunussa. (mies)

Olimme menossa Itäkeskuksesta bussilla Herttoniemeen. Kuski kaahasi koko matkan ja kun olimme lähdössä ulos, ei kuski avannutkaan ovia ja huusin, että olisimme jääneet pois jolloin kuski jarrutti kiukkuisena niin että vaunut kaatui. (nainen)

Odottelua puolisen tuntia raitiovaunua – matkaan menee paljon aikaa – vaunu aivan täynnä väkeä – joku henkilö uhkailee/pitää muita matkustajia epämuokavassa tilanteessa – joudun käyttämään voimakeinoja päällekkäisten taltuttamiseen – myöhästyn tärkeästä palaverista. (mies)

3.2.2 Eri joukkoliikennemuotojen arvostus

Eri joukkoliikennemuotojen arvostuksen selvittämiseksi osallistujia pyydettiin antamaan kouluarvosana (4–10) pääkaupunkiseudun eri joukkoliikennemuodoille sekä kertoamaan, mitä joukkoliikennemuotoa vastaaja pitää palvelutasoltaan parhaana. Vastaukset pyydettiin myös perustelemaan. Osallistujien eri joukkoliikennemuotojen käytön yleisyys on esitetty taulukossa 3 ja heidän eri joukkoliikennemuodoille antamiensa arvosanojen keskiarvot kyseisen joukkoliikennemuodon käytön yleisyyden mukaan eriteltynä on esitetty taulukossa 4.

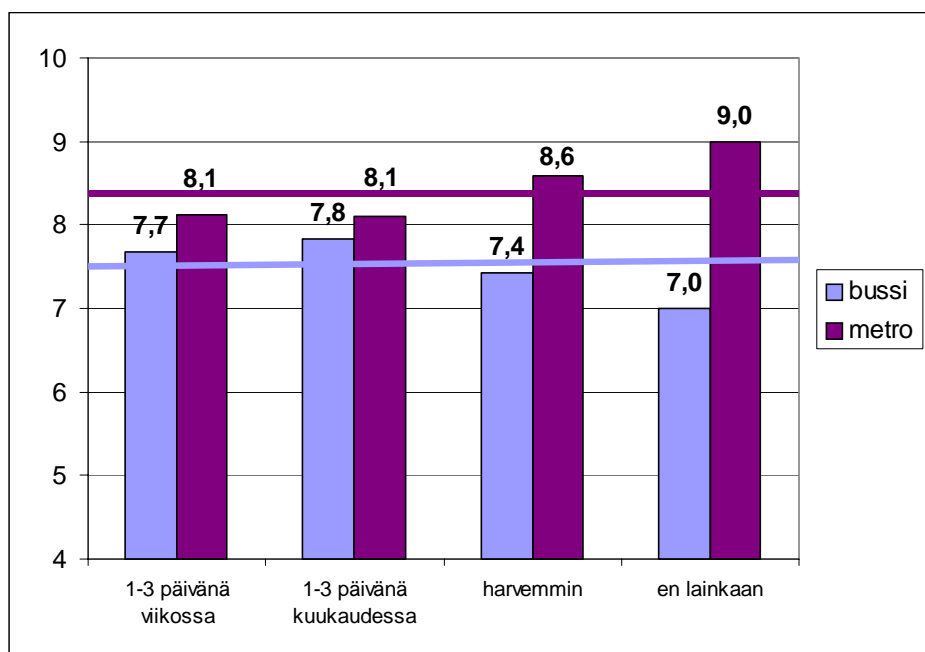
Taulukko 3. Osallistujien eri joukkoliikennemuotojen käytön yleisyys.

	1-3 päivänä viikossa (hlöä)	1-3 päivänä kuukaudessa (hlöä)	harvemmin (hlöä)	en lainkaan (hlöä)	Yht.
bussi	11	12	19	1	43
metro	8	17	15	2	42
lähijuna	0	2	22	12	36
raitiovaunu	5	11	22	6	44

Taulukko 4. Osallistujien antamien arvosanojen keskiarvot käytön yleisyyden mukaan eroteltuna.

	1-3 päivänä viikossa	1-3 päivänä kuukaudessa	harvemmin	en lainkaan	Yht.
bussi	7,7	7,8	7,4	7,0	7,6
metro	8,1	8,1	8,6	9,0	8,3
lähijuna		7,0	7,5	7,8	7,6
raitiovaunu	7,4	8,1	7,7	8,5	7,9

Huonoimman keskiarvosanan sai bussi (7,6) ja parhaimman metro (8,3). Arvosanat riippuvat matkustustiheydestä kyseisellä kulkutavalla. Oletettavaa on, että jos matkustaja ei koskaan käytä kyseistä kulkumuotoa, antaa hän arvosanan kulkumuodon ns. imagon mukaan. Arvosanojen keskiarvo bussille ja metrolle on esitetty matkustustiheyden mukaan kuvassa 13.



Kuva 13. Vastaajien antamien arvosanojen keskiarvot bussille ja metrolle suhteessa kyseisen kulkumuodon käytön yleisyyteen (viivat osoittavat koko aineiston keskiarvon kulkumuodon osalta).

Huonoimman arvosanan saaneen bussiliikenteen ja parhaimman arvosanan saaneen metroliikenteen välillä on täysin päinvastainen trendi käytön yleisyyden suhteen: bussiliikenne on saanut sitä **huonomman** arvosanan mitä vähemmän vastaajat ovat sitä käyttäneet, kun taas metroliikenne on saanut sitä **paremman** arvosanan mitä vähemmän vastaajat ovat kulkumuotoa käyttäneet. Tosin on muistettava, että aineiston koko on varsin pieni ja etenkin usein joukkoliikennettä käyttäneitä ja joukkoliikennettä lainkaan käyttäneitä on hyvin vähän (taulukko 3). Ero joukkoliikennemuotojen välillä on kuitenkin selkeästi havaittavissa, vaikka tarkasteltaisiin ainoastaan 1-3 päivänä kuukaudessa ja harvemmin kyseistä joukkoliikennemuotoa käyttäviä (kuvan 13 kaksi keskimmäistä palkkia).

Tulos osoittaa, että metron imago on bussiliikennettä parempi. Tulos antaa myös olettaa, että metron käyttäminen ei kuitenkaan ole aineiston autoilijoiden mielestä aivan yhtä tyydyttävää kuin mitä sen imagon perusteella voisi kuvitella. Toisaalta bussin käyttäminen vaikuttaisi miellyttävämmältä kuin mitä sen imago on. Voisi olettaa, että juuri kyseisen kulkumuodon käytön yleisyys vaikuttaa siihen, perustuuko annettu arvosana kulkumuodon imagoon vai todelliseen, vastaajan kokemaan palvelutasoon.

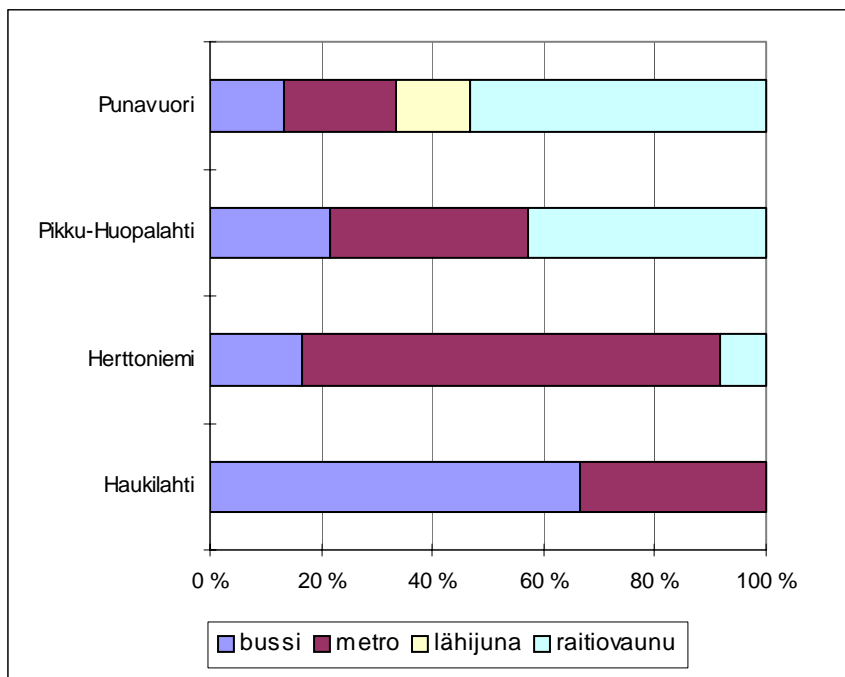
Myös asuinpaikalla oli vaikutusta joukkoliikennemuodon arvostukseen. Annettujen arvosanojen keskiarvo asuinpaikan mukaan on esitetty taulukossa 5.

Taulukko 5. Eri joukkoliikennemuotojen saamat arvosanat (joukkoliikennemuodon saama paras arvosana on lihavoitu) paikkakunnittain ennen-kyselyissä.

Joukko- liikennemuoto	Punavuori	Pikku-Huopalahti	Herttoniemi	Haukilahti	Yht.
bussi	7,3	7,6	7,7	8,0	7,6
metro	7,9	8,3	8,9	8,1	8,3
lähijuna	7,5	7,6	7,7	7,8	7,6
raitiovaunu	7,6	8,5	8,1	7,1	7,9

Taulukosta 5 huomataan, että jokaisen joukkoliikennemuodon paras arvosanan keskiarvo on saatu alueella, jossa kyseinen muoto on vallitseva: bussiliikenne on saanut parhaan arvosanansa Haukilahdessa, metro Herttoniemessä ja raitiovaunu Pikku-Huopalahdessa. Junaraiteiden varrella olevaa asuinalueita ei ollut mukana tutkimuksessa ja se on saanut parhaan arvosanansa ennen-kyselyssä Haukilahdessa (jälkeen-kyselyssä Punavuorella).

Vaikka joukkoliikennemuoto onkin saanut parhaan arvosanansa asuinalueella, jolla se on vallitseva, ei se keskiarvosanan perusteella ole välttämättä ollut asuinalueen parhaan arvosanan saanut joukkoliikennemuoto (taulukko 5). Vastaajan antama paras joukkoliikennemuoto ei välttämättä ollut linjassa hänen antamiensa arvosanojen kanssa. Vastaaja on saattanut antaa esimerkiksi raitiovaunulle parhaan kouluarvosanan, mutta nimetä silti bussiliikenteen, jolle oli antanut huonomman arvosanan, palvelutasoltaan parhaaksi joukkoliikennemuodoksi. Palvelutasoltaan paras joukkoliikennemuoto asuinpaikan mukaan ristiintaulukoituna on esitetty kuvassa 14.



Kuva 14. Vastaajien mielipide parhaasta joukkoliikennemuodosta asuinpaikan mukaan ristiintaulukoituna (ennen-kyselyssä).

Vastauksia ennen-kyselyn kysymykseen ”Mitä joukkoliikennemuotoa pidätte palvelutasoltaan parhaana? Miksi?”

Metro on paras. Se on nopea ja luotettava, negatiivisena puolena on kuitenkin metro-asemien ”epäsiisteys”/turvattomuus, joka johtuu asemille kertyneistä epäsosiaalisista ihmisistä, tämä häiritsee erityisesti lasten kulkemista metrolla ilman aikuista saattajaa. (nainen)

Metro. Taululta näkee koska seuraava juna tulee. Vuorovälit ovat tiheät. (mies)

Raitioliikenne on ympäristöystävällinen ja luotettava, joskin hieman hidas. Uudet raitiovaunut varsinkin kesäkuumalla miellyttäviä. (mies)

Ratikka. Helppo, kulkee usein ja joka puolelle kaupunkia. Ei tarvitse suunnitella matkaa eikä katsoa aikatauluja. (nainen)

Bussilla matkustaminen on mukavinta ja kätevintä, jos pääsee matalalattiabussilla ja kuski on rauhallinen ja jaksaa odottaa kun vaunujen kanssa liikkuminen on hidasta. Sitä vartenhan busseissa on erikseen nappi, jota voi painaa kun liikkuu hitaammin. Ihme vaan kun ei aina tehoa. (nainen)

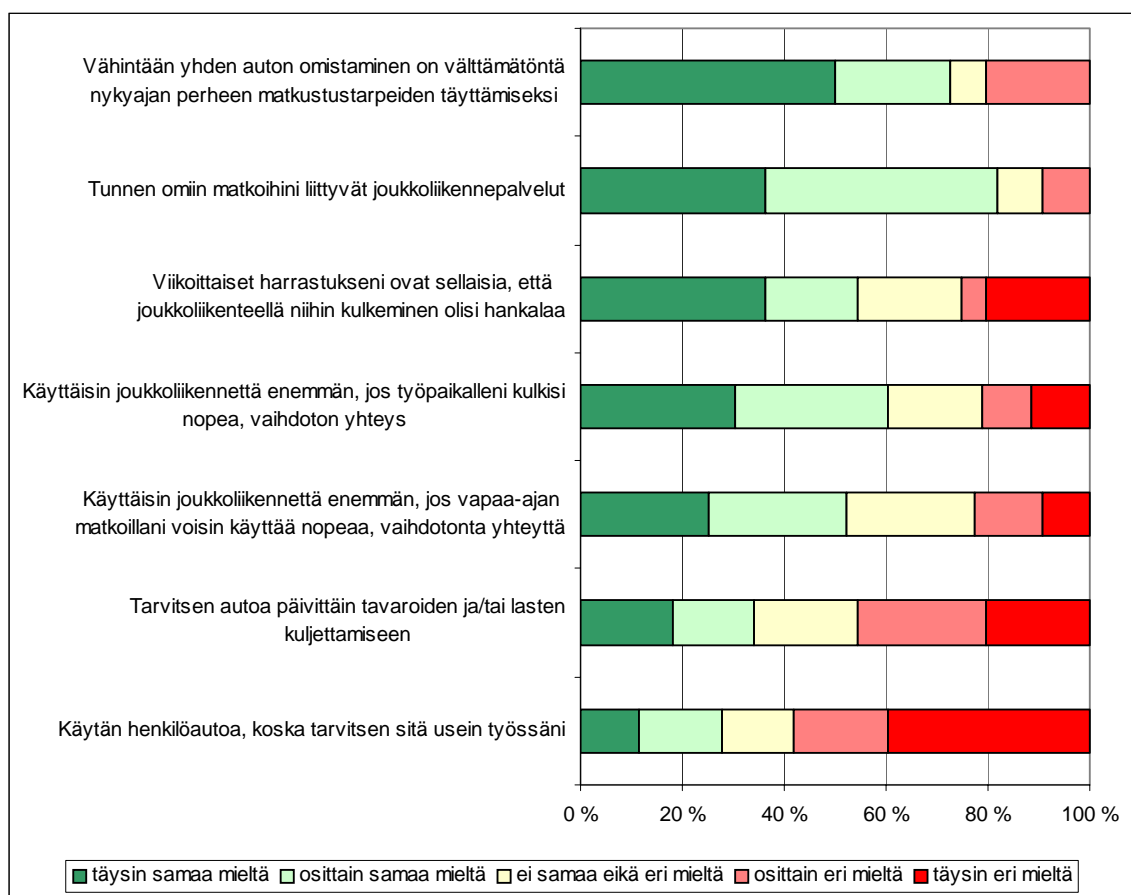
Bussi. Mukavin ja nopein. (mies)

Juna. Yleensä eniten tilaa ja nopea, jos sattuu olemaan menossa sellaiseen paikkaan, mihin sillä pääsee. 3 ratikka, sillä pääsee viikonloppuisin kotiin vähän myöhemminkin. (nainen)

3.3 Ennakkokäsitykset ja -asenteet joukkoliikenteellä ja autolla liikkumisesta

3.3.1 Matkustustarpeet ja joukkoliikenteen tila

Kyselylomakkeen ensimmäiset asenneväittämät koskivat autoilijoiden käsityksiä omista matkustustarpeistaan ja joukkoliikenteen tilasta omien tarpeidensa kannalta (kuva 15).



Kuva 15. Käsitykset matkustustarpeista ja joukkoliikennetiedon tilasta ennen-aineiston mukaan.

Puolet vastaajista oli täysin samaa mieltä siinä, että vähintään yhden auton omistaminen on nykyajan perheen matkustustarpeiden täyttämiseksi välttämätöntä. Käsitys oli sitä voimakkaampi, mitä vähemmän vastaaja käytti joukkoliikennettä.

Vastaajajoukosta vain noin kolmannes kokee tarvitsevänsä autoa päivittäin tavaroiden tai lasten kuljettamiseen. Siten henkilöauton korkeaa käyttöä työmatkoilla (86 % vastaajista) ei näyttäisi perustelevan perheen muiden kuljetustarpeiden ketjuttaminen työmatkoihin. Lisäksi vain alle 30 % autoilijoista tarvitsee henkilöautoa työssään. Tulosten perusteella näyttäisi siis siltä, että erityisesti työmatkan yhteydet ovat olennaisessa asemassa liikennemuodon valinnassa, ei niinkään auton tarve työssä. Mikäli työpaikalle olisi nopea vaihdoton yhteys, 60 % uskoo käyttävänsä joukkoliikennettä enemmän.

Vain noin neljännes kokee, että viikoittaisiin harrastuksiin joukkoliikenteellä kulkeminen ei olisi hankalaa. Vapaa-ajan liikkumistarpeet näyttävät korostuvan myös siinä, että

yli puolet uskoisi käyttävänsä joukkoliikennettä enemmän, mikäli vapaa-ajan matkoilla voisi käyttää nopeaa, vaihdotonta yhteyttä.

Matkat kotoa töihin sekä vapaa-ajan matkat nousevat tulosten perusteella kulkumuodon valintaa selittäviksi matkoiksi. Juuri näillä matkoilla lähes kaikki vastaajat käyttivätkin pääsääntöisesti autoa (kuva 10).

Tietämättömyys joukkoliikenteen palveluista ei ole vastausten perusteella joukkoliikenteen käytön este. Vastaukset eivät riipu siitä, kuinka paljon vastaaja oli joukkoliikennettä käyttänyt. Keskeinen kysymys on, tuntevatko autoilijat todella omia tarpeitaan koskevat palvelut, vai onko kyseessä oletus.

Yleistettynä voidaan todeta, että

- autoa pidetään matkustustarpeiden täyttämisen kannalta erittäin tarpeellisena
- auton käyttöä selittää erityisesti tarve työmatkoilla, joukkoliikenteen käyttöön siirtyminen työmatkoilla edellyttäisi nopeita, suoria yhteyksiä
- myös vapaa-ajan matkoilla auto on tärkeä
- autoilijat kokevat tuntevansa joukkoliikenteen palvelut.

3.3.2 Joukkoliikenteen ja autoilun palvelutaso oman liikkumisen kannalta

Toinen väittämäjoukko koski käsityksiä joukkoliikenteen ja auton palvelutasosta oman liikkumisen kannalta (kuva 16).

Vain alle 10 % vastaajista kokee, ettei autoilu ole joukkoliikennettä helpompi vaihtoehto. Käsitys helppoudessa korreloi voimakkaasti vastaajien joukkoliikenteen käytön kanssa. Helppouden tunnetta selittää se, että autoilu koetaan omien aikataulujen kannalta täsmällisemmäksi. Yli 90 % vastaajista koki, että kulkutavan valinnassa tärkeitä on luotettavuus ja täsmällisyys. Pysäkit koettiin toisaalta sijaitsevan tarpeeksi lähellä ja vuorovälit koki liian harvaksi alle 40 % autoilijoista. Joukkoliikenteen helpottaminen rakenteellista palvelutasoa parantamalla voi siis olla haastavaa. Tiedot joukkoliikenteen reiteistä ja aikatauluista koettiin olevan hyvin saatavilla, joten informaation puutekaan ei vaivaa.

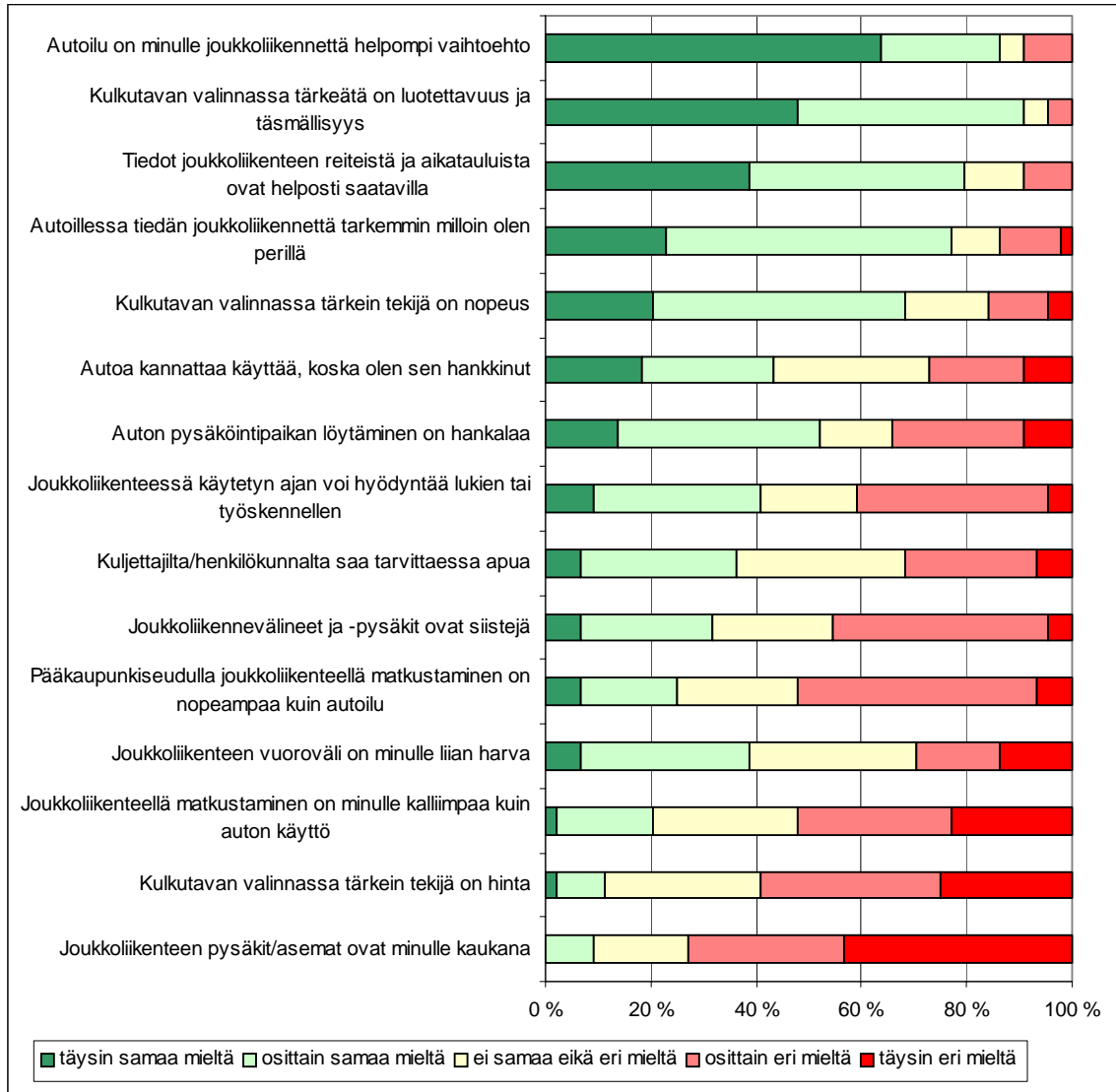
Vastaavasti autoilua hankaloittavaksi tekijäksi yli puolet koki pysäköintipaikan löytämisen. Hankaluuden kokeminen korreloi voimakkaasti joukkoliikenteen käytön kanssa ja on siten tärkeä joukkoliikenteen satunnaista käyttöä selittävä tekijä autoilijoiden keskuudessa.

Palvelutasoon liittyviä puutteita sen sijaan löytyy joukkoliikennevälineiden ja pysäkkien siisteydestä sekä kuljettajien kyvystä auttaa matkustajaa tarvittaessa. Naiset kokivat epäsiisteyttä enemmän kuin miehet.

Kaksi kolmannesta oli täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että nopeus on tärkein tekijä kulkutavan valinnassa. Pääkaupunkiseudulla joukkoliikenteellä matkustamisen koki autoilua nopeammaksi noin neljännes vastaajista. Vastaajien näkemykset tähän kysymykseen näkyivät myös heidän joukkoliikenteen käyttötiheydessään. Vain kaksi viidestä koki, että joukkoliikenteessä käytetyn ajan voi hyödyntää lukien tai työskennellen.

Autoilijat eivät pidä hintaa kovinkaan tärkeänä tekijänä kulkutavan valinnassa verrattuna luotettavuuteen tai nopeuteen. Vain noin 10 % oli osittain tai täysin samaa mieltä sii-

nä, että kulkutavan valinnassa tärkein tekijä on hinta. Autoilu tunnustettiin yleensä myös joukkoliikennettä kalliimmaksi. Hieman alle puolet oli sitä mieltä, että autoa kannattaa käyttää koska sen on hankkinut. Auton omistajien houkuttelu joukkoliikenteeseen ei siis lähtökohtaisesti pitäisi olla mahdoton tehtävä, mutta selvästi autokannan kasvaminen myös tulee vaikuttamaan joukkoliikenteen käyttöön.



Kuva 16. Käsitukset joukkoliikenteen ja autoilun palvelutasosta vastaajien oman liikkumisen kannalta.

Tiivistettynä voidaan todeta, että autoilun palvelutaso koetaan siis huomattavasti joukkoliikennettä parempana.

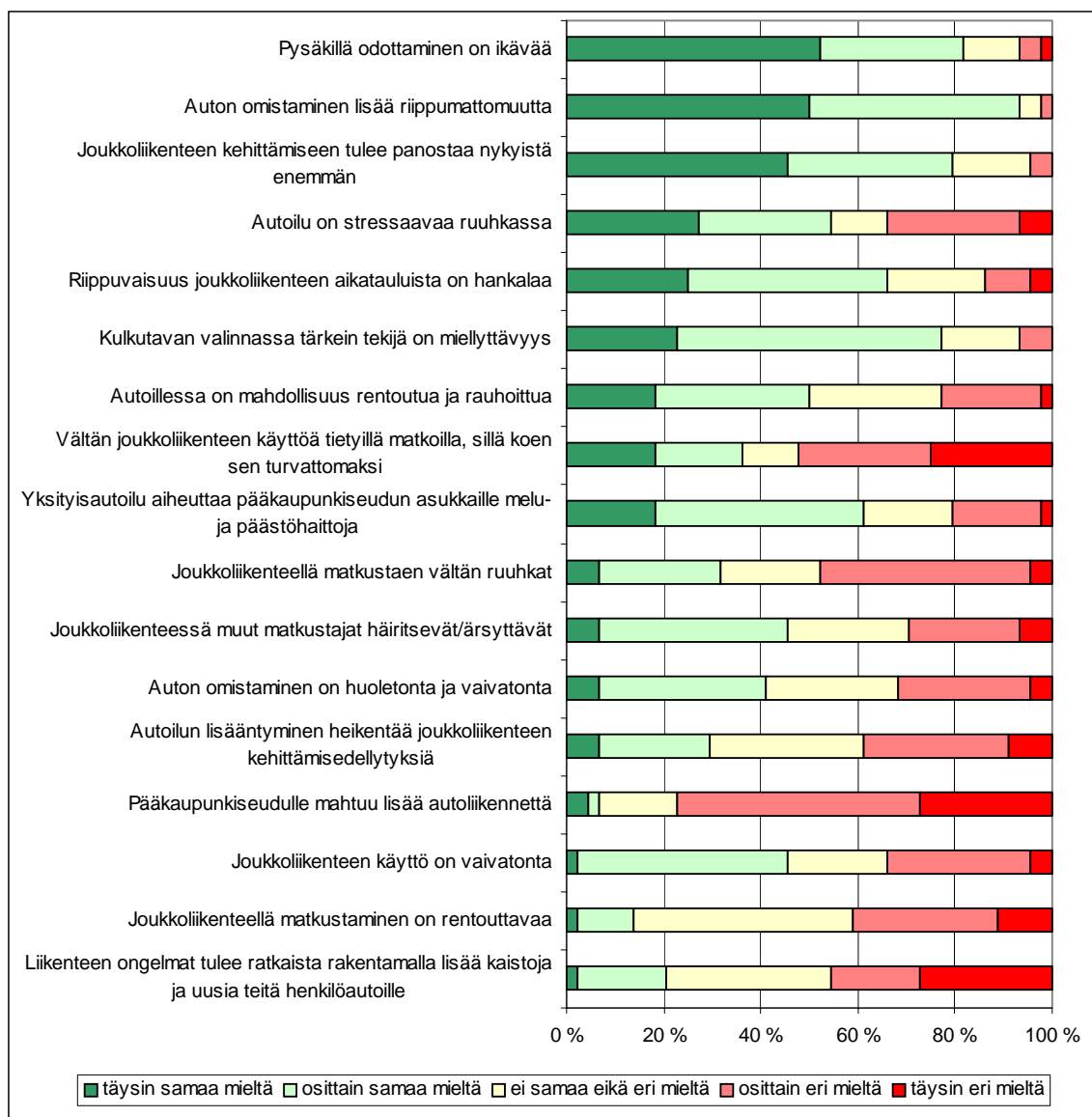
- autoilua pidetään joukkoliikennettä luotettavampana ja nopeampana ja siten myös helpompana
- vuorovälit ja pysäkkien sijainti ei ole suuri palvelutasopuute
- joukkoliikenteessä parannettavaa on siisteydessä ja kuljettajien palvelussa.

- autoilijoita ajaa joukkoliikenteeseen erityisesti vaikeus löytää pysäköintipaikkaa.

Autoilua pidetään kalliimpana kuin joukkoliikennettä, mutta sen palvelutason vuoksi siitä ollaan myös valmiita maksamaan enemmän. Tämä korostuu myös ryhmähaastattelun tuloksissa (ks. kappale 5).

3.3.3 Käsitykset joukkoliikenteestä ja autoilusta

Yleisiä käsityksiä joukkoliikenteestä ja autoilusta on esitetty kuvassa 17.



Kuva 17. Käsitykset joukkoliikenteestä ja autoilusta ennen-kyselyn mukaan.

Miellyttävyys on hyvin tärkeä tekijä autoilijoiden kulkumuodon valinnassa. Lähes 80 % oli osittain tai täysin samaa mieltä siitä, että miellyttävyys on tärkein tekijä kulkumuodon valinnassa. Autoilun hyvänä ominaisuutena vastauksissa korostuu riippumattomuus. Noin kaksi kolmannesta piti riippuvaisuutta joukkoliikenteen aikatauluista hanka-

lana. Riippumattomuus on siis tärkeä liikkumisen helppouden osatekijä. Erityisesti pysäkillä odottelu on autoilijoiden mielestä epämiellyttävää.

Noin kolmannes vastaajista ei pidä autoilua ruuhkassa epämiellyttävänä. Ruuhkatto-
muutta tärkeämpi asia on oma rauha ja rentoutus, jota on mahdollista kokea yksin au-
toillessa. Lähes puolta vastaajista muut matkustajat häiritsevät joukkoliikenteessä. Toi-
saalta joukkoliikenteellä matkustamisella ei koettu voitavan välttää ruuhkia. Toisin sa-
noen, ruuhka on miellyttävämpää kokea yksin omassa autossa kuin muiden kanssa bus-
sissa. Vain 14 % koki, että joukkoliikenteellä matkustaminen olisi rentouttavaa. Kuiten-
kin vaivattomaksi joukkoliikenteen on kokenut lähes 50 % autoilijoista.

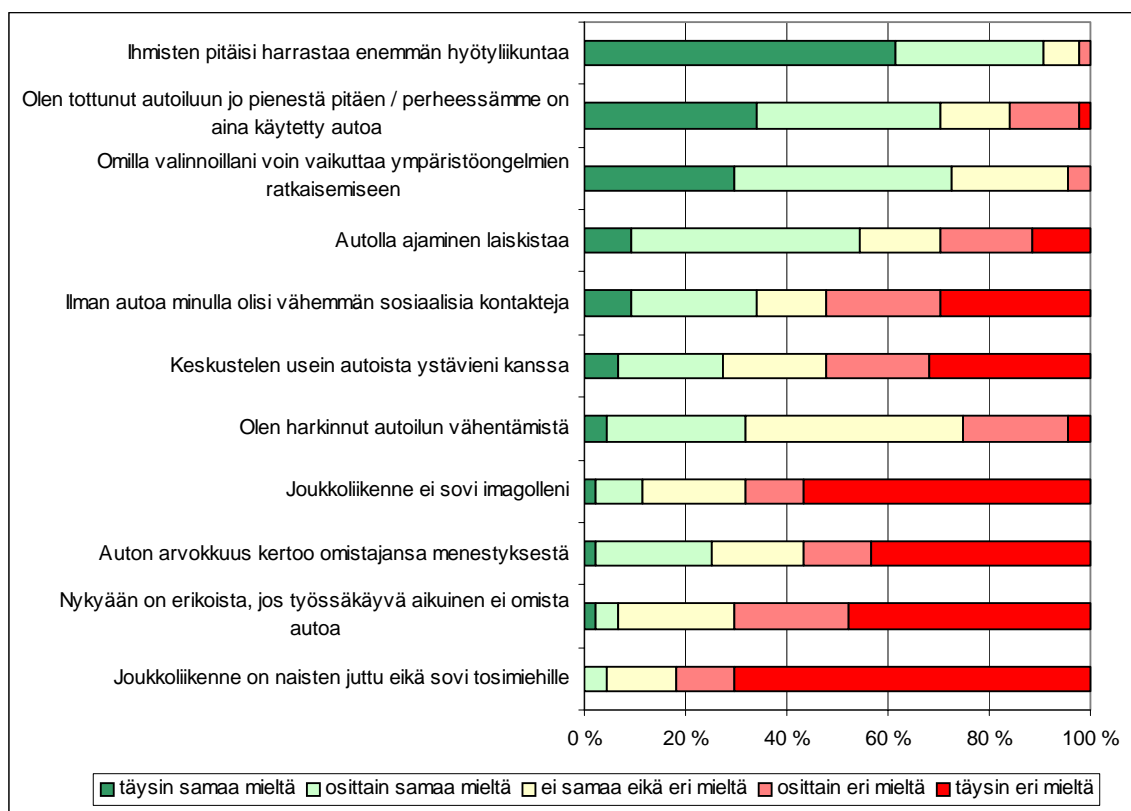
Kulikutapamuutosten lähtökohdaksi on otettu se, että liikkuja ensinnäkin tunnistaa on-
gelman ja lisäksi sisäistää itse myötävaikuttavansa ongelman syntyyn. Yli 60 % vastaa-
jista, eli suurin osa, oli sitä mieltä, että autoilu aiheuttaa melu- ja päästöhaittoja. Erityi-
sesti enemmän joukkoliikennettä käyttävät tunnistivat ongelman. Tämä saattaa osittain
selittää myös heidän joukkoliikenteen käyttöään, vaikka sitä ei kysyttykään suoraan.
Suuri enemmistö oli myös sitä mieltä, että pääkaupunkiseudulle ei mahdu lisää autoli-
kennettä. Ongelma on siis kohtuullisen hyvin tunnistettu. Kuitenkaan lisääntyvän autoi-
lun yhteyttä joukkoliikenteen edellytysten heikkenemiseen ei nähty kovinkaan selvästi.
Erityisesti vähän joukkoliikennettä käyttävät eivät tunnistaneet tätä yhteyttä. Vähän
joukkoliikennettä käyttävät kannattivat enemmän ongelmien ratkaisua autoliikenteen
kaistoja rakentamalla kuin enemmän joukkoliikennettä käyttävät.

Autoilun miellyttävyys näyttäisi korostuvan myös asenteiden ja käyttäytymisen ristirii-
taisuutena. Autoa käytetään siitä huolimatta, ettei pääkaupunkiseudulle nähdä mahtuvan
lisää autoilijoita, ruuhkat koetaan ongelmaksi ja yksityisautoilun koetaan aiheuttavan
päästö- ja meluhaittoja. Vastaajistahan lähes kaikki käyttivät autoa pääsääntöisesti työ-
matkoillaan, jolloin joukkoliikenteen tarjonta on parhaimmillaan. Autoilijoiden vastauk-
sissa korostuukin se, että autoilun kielteiset puolet kyllä tunnistetaan, mutta niiden ei
joko koeta johtuvan itsestä, niitä ei pidetä riittävän pahoina, omien mieltymysten muut-
tamisella ei uskota kuitenkaan olevan riittävästi vaikutusta yhteiskunnan kannalta ver-
rattuna yksilön kokemaan haittaan tai omien asenteiden ja käyttäytymisen ristiriitaa ei
yksinkertaisesti nähdä. Joukkoliikenteen kehittämiseen panostamisen toivominen jopa
autoilijoiden keskuudessa on tulos, joka on havaittu ennenkin (Paikallisliikenneliitto
2001).

Ympäristöarvot ovat sellaisia, jotka on helppo hyväksyä, mutta jotka todellisuudessa
eivät välttämättä vaikuta toimintaan. On havaittu, että hämmästyttävän pieni osa esi-
merkiksi opiskelijoista pohtii kannattamansa ympäristöetiikan ja oman käyttöetiikkansa
vastaavuutta. Muuttaakseen toimintatapojaan, on henkilön tultavat tietoiseksi käyttäy-
tymisestään ja tiedostaa alitajuiset olettamuksensa. Käyttäytymisen rutiininomaisuus
vastustaa muutosta. Motivoituminen muutokseen seuraa yleensä siitä, kun ihminen tie-
dostaa käyttöteoriansa ja sen ristiriitaisuuden tavoitteidensa ja tekemisensä välillä. Toi-
mintatavan muutos seuraa siis pysähtymisen ja epäsuhtauden tiedostamisen kautta. Näin
kuvitellaan tapahtuvan kaikessa oppimisessa. Todellisuudessa yksilön käyttäytyminen
harvoin muuttuu, vaikka hän innostuisikin tarjotusta uudesta tiedosta ja hyväksyisi sen
periaatteen. (Ojanen 1995.) Omien mieltymysten noudattaminen tulee esille myös ryh-
mähaastattelussa (luku 4). Jossain vaiheessa kulkutavan miellyttävyys tulee tärkeäm-
mäksi kuin omat periaatteelliset ympäristöasenteet.

3.3.4 Joukkoliikenteen ja auton käyttäjät

Viimeisessä väittämäosiossa käsiteltiin arvostuksia ja asenteita liittyen joukkoliikenteen ja auton käyttäjiin (kuva 18).



Kuva 18. Käsitykset joukkoliikenteen ja auton käyttäjistä.

Vain hyvin harvat autoilijat ovat sitä mieltä, että joukkoliikenne ei sopisi heidän imagolleen. Kaikki näistä vastaajista olivat miehiä. Käsitys imagovaikutuksesta näyttäisi myös olevan yhteydessä joukkoliikenteen käyttötiheyteen. Kaksi vastaajaa oli osittain sitä mieltä, että joukkoliikenne on naisten juttu eikä sovi tosimiehille.

Auton käyttötottumukset kumpuavat osittain lapsuuden kokemuksista. Kaksi kolmanesta oli täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että he ovat tottuneet autoiluun jo pienestä pitäen. Tämä näyttäisi selittävän myös joukkoliikenteen käyttötiheyttä. Autoa ei kuitenkaan nähty kovin voimakkaasti sosiaalisten kontaktien mahdollistajana. Autot ovat melko harvoille toistuvana puheenaiheena ystävien kanssa.

Autoilijat näkivät myös melko vahvasti sen, että omilla valinnoillaan he voivat vaikuttaa ympäristöongelmien ratkaisemiseen. Noin kolmannes väittää jo harkinneensa autoilun vähentämistä. Erityisesti viikoittain joukkoliikennettä käyttävät olivat harkinneet vähentämistä. Näyttäisi siltä, että voimakkaimmat kehittämistoimenpiteet tulisivat kohdistaa liikkujiin, jotka ovat jo ”hilkulla” siirtyä kanta-asiakkaiksi.

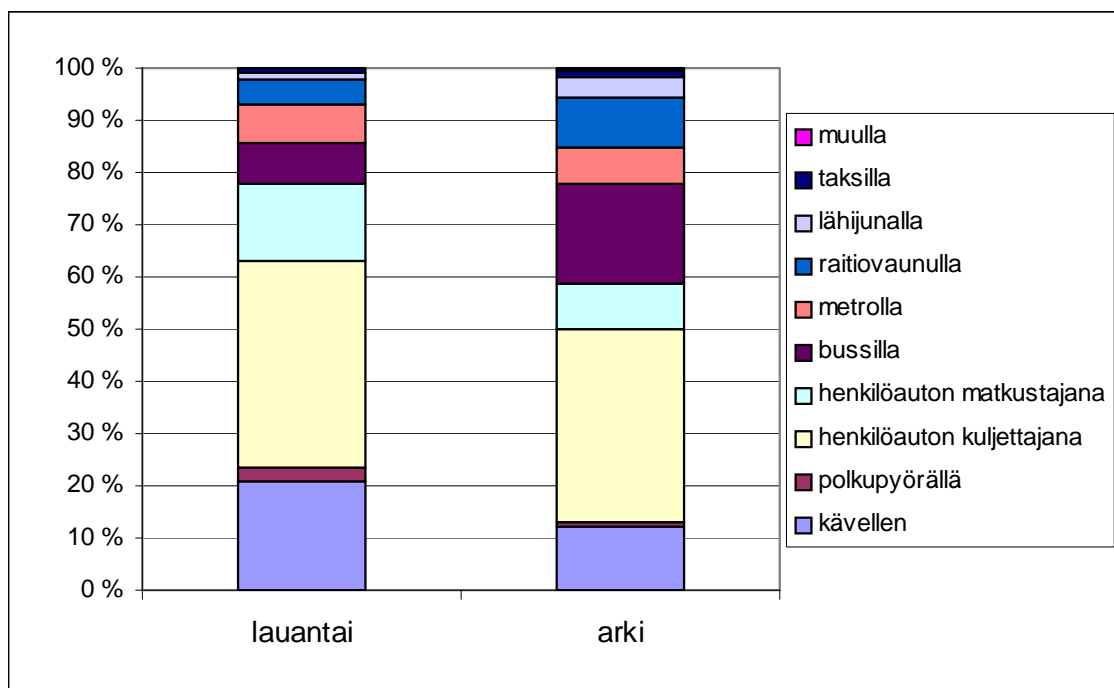
Katsottaessa tarkemmin niiden vastaajien taustoja ja asenteita, jotka ovat harkinneet autoilun vähentämistä, nousi esille, että ikäluokassa 35-39 vähentämistä on harkittu selvästi vähiten. Muiden asenneväittämien osalta ei noussut esille selvästi selittäviä tekijöitä.

3.4 Matkustaminen joukkoliikennekokeilun aikana

Matkapäiväkirjatutkimuksen tulokset perustuvat 40 osallistujan otokseen, joista jokainen täytti matkapäiväkirjan kuudelta päivältä. Yhteensä matkoja aineistoon kertyi 796 matkaa.

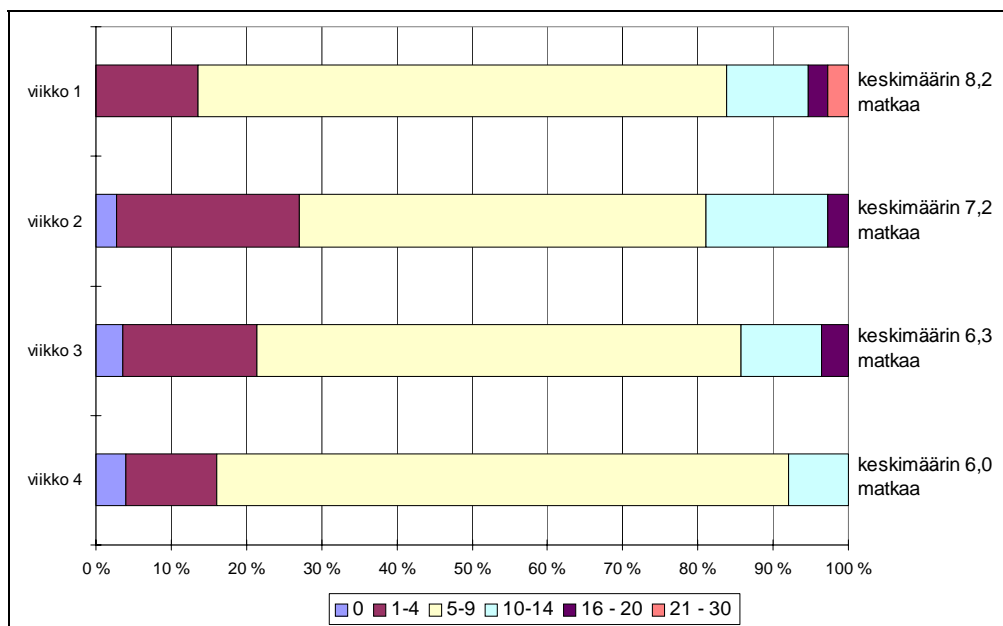
Kokeilun aikana osallistajat tekivät keskimäärin 3,4 matkaa vuorokaudessa. YTV:n vuonna 2001 tekemän Liikkumisen nykytila -raportin mukaan ihmiset tekevät pääkaupunkiseudulla tavallisena arkipäivänä keskimäärin kolme matkaa. Näistä henkilöauton kuljettajana tehdään yli kolmasosa (34 %), henkilöauton matkustajana 10 %, joukkoliikenteellä 26 % (metrolla 4 %, junalla 3 %, raitiovaunulla 3 %, linja-autolla 16 %), kävellen 22 %, polkupyörällä 7 % ja prosentti tehdään muilla tavoin (YTV 2001b). Autoilijat joukkoliikenteessä -tutkimusotoksen henkilöt tekivät siis hiukan enemmän matkoja kuin pääkaupunkiseudun asukkaat keskimäärin. Osallistajat tekivät myös keskimääräistä enemmän matkoja autolla ja joukkoliikenteellä sekä vastaavasti keskimääräistä vähemmän matkoja kävellen ja polkupyörällä.

Arkisin matkoista 45 % tehtiin henkilöauton kuljettajana tai matkustajana ja lauantaisin 55 %. Joukkoliikenteen osuus matkoista oli arkisin 39 % ja lauantaisin 21 %. Joukkoliikenteen matkojen osuus kasvoi arkisin verrattuna lauantaihin 18 prosenttiyksiköllä, kun taas henkilöautolla tehdyt matkat lisääntyivät lauantaisin 10 prosenttiyksiköllä. Kuvassa 19 on esitetty kulkumuotojakauma lauantaina ja arkena.



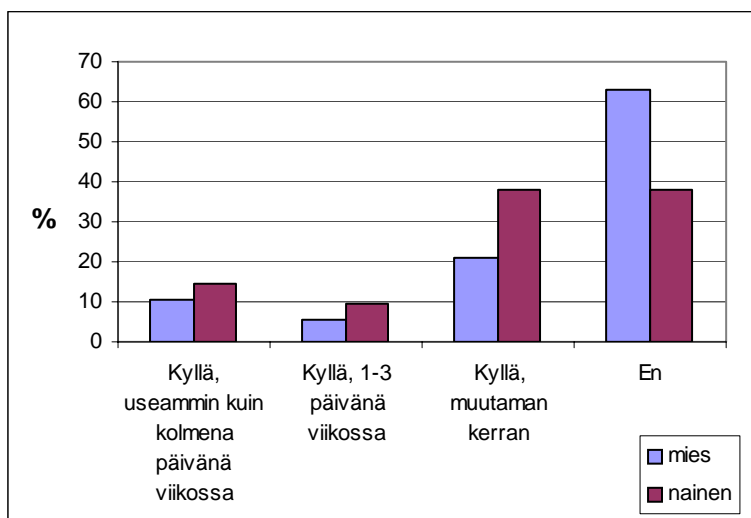
Kuva 19. Matkapäiväkirjatutkimuksen perusteella laadittu kulkumuotojakauma.

Tehtyjen joukkoliikennematkojen määrä ei muuttunut voimakkaasti kokeilun aikana, mutta laski kuitenkin tasaisesti keskimääräisestä 8,2 matkasta 6,0 viikoittaiseen matkaan. Tehtyjen matkojen jakauma viikoittain on esitetty kuvassa 20. Viikolla 2 lähes 30 % osallistujista ei tehnyt vaadittua viittä joukkoliikennematkaa. Valtaosa osallistujista teki kokeilun aikana 5-9 joukkoliikennematkaa viikossa. Runsas joukkoliikenteen käyttö väheni kokeilun loppua kohden.



Kuva 20. Tehtyjen joukkoliikennematkojen määrä eri tutkimusviikoilla.

Puolet kaikista kokeiluun osallistuneista käytti YTV:n Reittiopas-palvelua internetissä. Reittiopasta suositeltiin osallistujille kokeilun saatekirjeessä. Naiset olivat hieman aktiivisempia reittioppaan käyttäjiä kuin miehet (kuva 21).



Kuva 21. Reittioppaan käyttö kokeilun aikana sukupuolen mukaan tarkasteltuna.

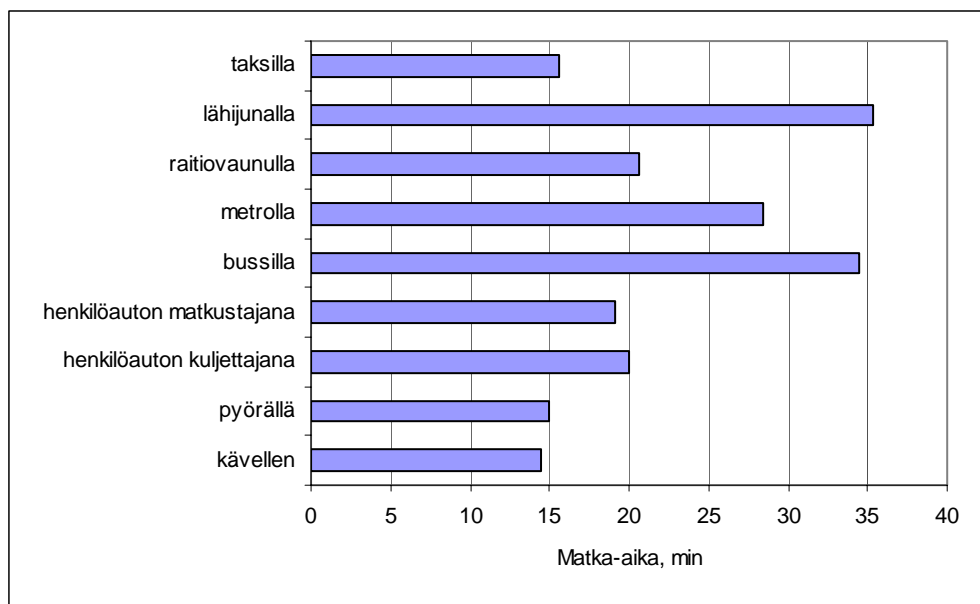
Sen sijaan liikenneneuvonnan puhelinpalvelua kokeili ainoastaan yksi kokeiluun osallistunut henkilö. Liikenneneuvonnan puhelinpalvelua ei mainittu saatekirjeessä kuten reittiopasta.

Arkipäivisin 33 % ja lauantaisin 40 % matkoista suuntautui kotiin. Työmatkojen tai työhön liittyvien asiointimatkojen osuus oli arkisin 32 % ja koulu- ja opiskelumatkojen 5 %, lauantaisin työ-, koulu- ja opiskelumatkoja ei tehty. Lauantaisin hui-, harrastus- tai virkistyspaikkaan suuntautuvien matkojen osuus oli 21 %, eli selvästi suurempi kuin arkisin, jolloin niiden osuus jäi 8 %:iin.

Kotiin suuntautuvista matkoista 37 % tehtiin joukkoliikenteen avulla, työmatkoista 43 %, koulu- ja opiskelumatkoista 46 %, huvi-, harrastus- tai virkistysmatkoista 29 % ja vierailumatkoista 71 % joukkoliikenteen avulla.

Matkojen koettu sujuvuus kaikilla eri kulkumuodoilla tarkasteltuna oli hyvä. Henkilöautolla suoritettujen matkojen sujuvuutta häiritsevät ruuhkat sekä huono ajokeli. Joukkoliikenteen sujuvuutta heikentäviksi tekijöiksi mainittiin odotusaika, etenkin bussilla matkustettaessa, täysi kulkuneuvo sekä häiriköt. Myös kulkuneuvon vaihtoajan venyminen vähensi koettua sujuvuutta joukkoliikennettä käytettäessä.

Kuvassa 22 on esitetty matkapäiväkirjatutkimuksen avulla saadut matka-ajat eri kulkumuodoilla. Matka-ajan keskiarvo oli henkilöautolla 20 minuuttia, bussilla 34 minuuttia, metrolla 28 minuuttia ja junalla 35 minuuttia. Joukkoliikenteen matka-ajan keskiarvoksi saatiin matkapäiväkirjatutkimuksen perusteella 30 minuuttia. Matka-ajat on laskettu pääasiallisen kulkumuodon mukaan, joten esimerkiksi bussilla tehtyyn matkaan kuuluu myös aika, joka kuluu kävelyyn bussipysäkille ja pysäkiltä määränpäähän.



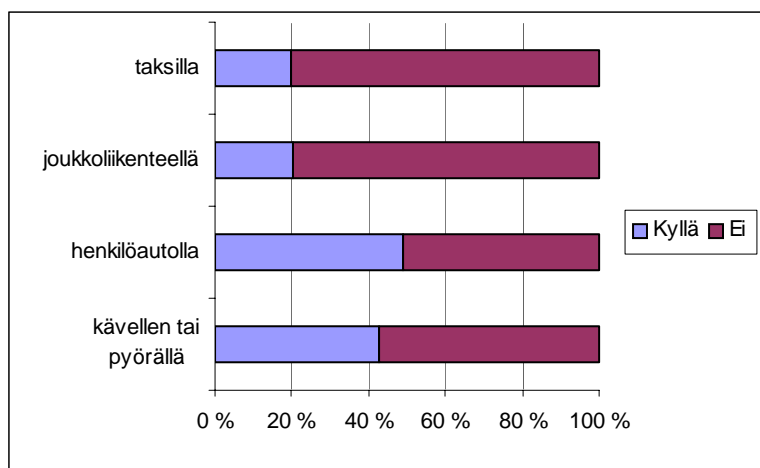
Kuva 22. Matka-aika eri pääasiallisilla kulkumuodoilla matkapäiväkirjatutkimuksen mukaan.

Kotiin suuntautuvien matkojen matka-ajan keskiarvo oli 22 minuuttia, töihin 25 minuuttia, kouluun tai opiskelupaikkaan 23 minuuttia ja huvi-, harrastus- tai virkistyspaikkaan 25 minuuttia.

Asuinalueittain matka-aikojen erot olivat hyvin pienet. Punavuoreissa asuvien matka-ajan keskiarvo oli 22 minuuttia, Pikku-Huopalahdessa asuvien 21 minuuttia, Herttoniemessä asuvien 24 minuuttia ja Haukilahdessa asuvien 22 minuuttia.

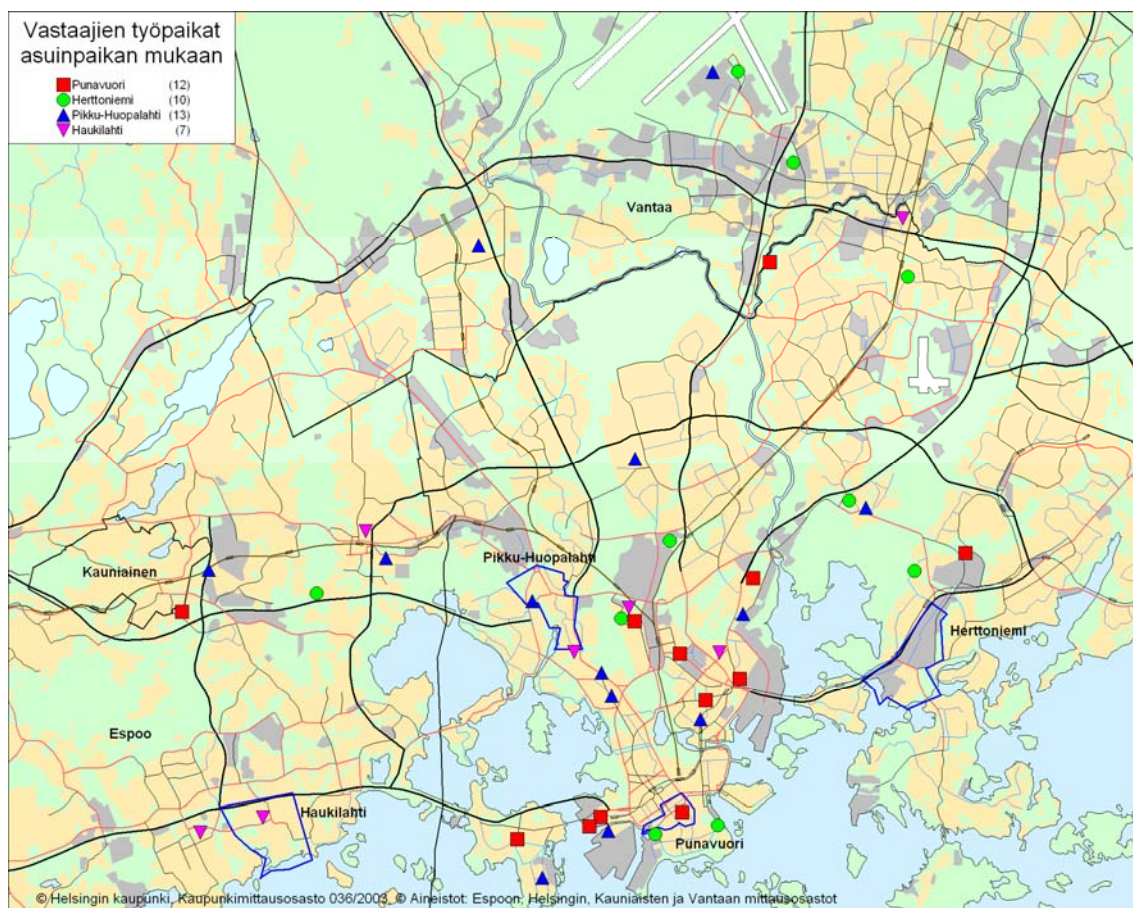
Yleisesti kanssamatkustajien määrä kasvoi lauantaisin verrattuna arkipäivään. Kanssamatkustajien määrän keskiarvo oli kävelymatkoilla arkisin 0,5 ja lauantaisin 1,1. Henkilöauton kuljettajana suoritetuilla matkoilla oli arkisin keskimäärin 0,5 ja lauantaisin 0,8 kanssamatkustajaa. Kanssamatkustajien määrän keskiarvo joukkoliikenteen avulla suoritetuilla matkoilla oli arkisin 0,2 ja lauantaisin 1,0.

Kuvassa 23 on esitetty kanssamatkustajien seurassa ja yksin tehtyjen matkojen jakautuminen eri pääasiallisilla kulkumuodoilla. 58 % kävellen tai pyörällä tehdyistä matkoista tehtiin yksin ja 42 % kanssamatkustajan kanssa. Henkilöautolla tehdyillä matkoilla kanssamatkustajia oli 50 %:lla matkoista, joukkoliikenteen ja taksin avulla tehdyillä matkoilla vastaava osuus oli 20 %. Joukkoliikenteellä matkustettiin siis eniten yksin, kun taas henkilöautolla tehdyillä matkoilla oli useammin kanssamatkustajia. Henkilöautolla kanssamatkustajien kanssa tehdyt matkat olivat usein asiointi-, päiväkotitai vapaa-ajan matkoja, ja henkilöautolla yksin tehdyt matkat suuntautuivat työpaikalle.



Kuva 23. Kanssamatkustajien ja yksin tehtyjen matkojen jakautuminen eri pääasiallisilla kulkumuodoilla matkapäiväkirjatutkimuksen perusteella.

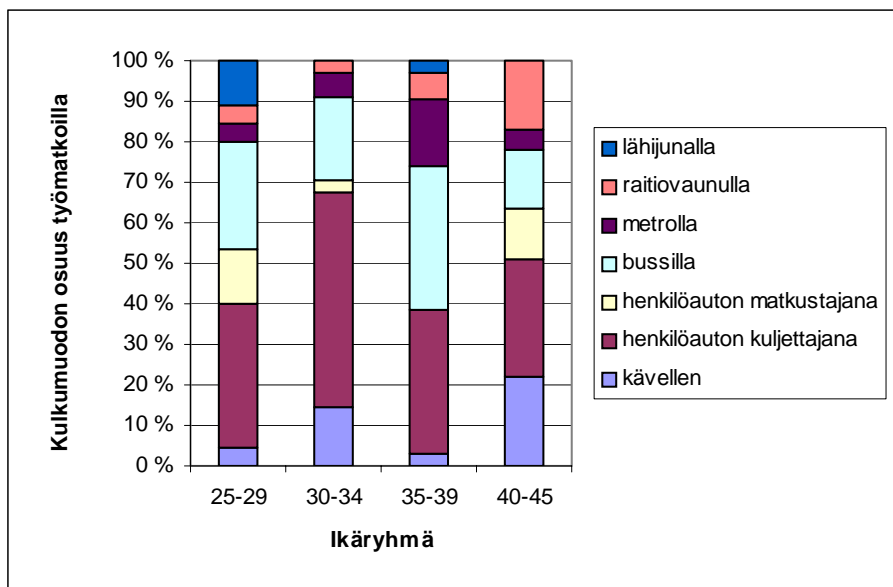
Tutkimukseen osallistuneet Punavuoreissa asuvat henkilöt tekivät 34 % työmatkoistaan joukkoliikenteen avulla ja 54 % henkilöauton kuljettajana tai matkustajana. Punavuorelaisten työpaikoista osa sijaitsi heidän asuinalueensa läheisyydessä, muutama hieman kauempana. Pikku-Huopalahdessa 47 % asukkaiden työmatkoista suoritettiin joukkoliikenteen avulla ja 39 % henkilöauton kuljettajana tai matkustajana. Vastaavasti Herttoniemessä työmatkoista 38 % tehtiin joukkoliikenteellä ja 57 % henkilöauton matkustajana tai kuljettajana. Haukilahdessa 70 % työmatkoista suoritettiin joukkoliikenteen avulla ja 18 % henkilöautolla. Haukilahtelaisten työpaikat sijoittuivat osin Espooseen ja osin Helsinkiin. Näiden lukujen perusteella näyttää siltä, että kulkumuodon valintaan vaikuttavat voimakkaammin muut tekijät kuin hinta, koska ilmainenkaan joukkoliikenne ei takaa sen kilpailukykyä henkilöautoon verrattuna työmatkoilla. Kuvassa 24 on esitetty eri asuinalueilla asuvien työpaikkojen sijainnit.



Kuva 24. Vastaajien työpaikkojen sijainnit asuinalueen mukaan luokiteltuna.

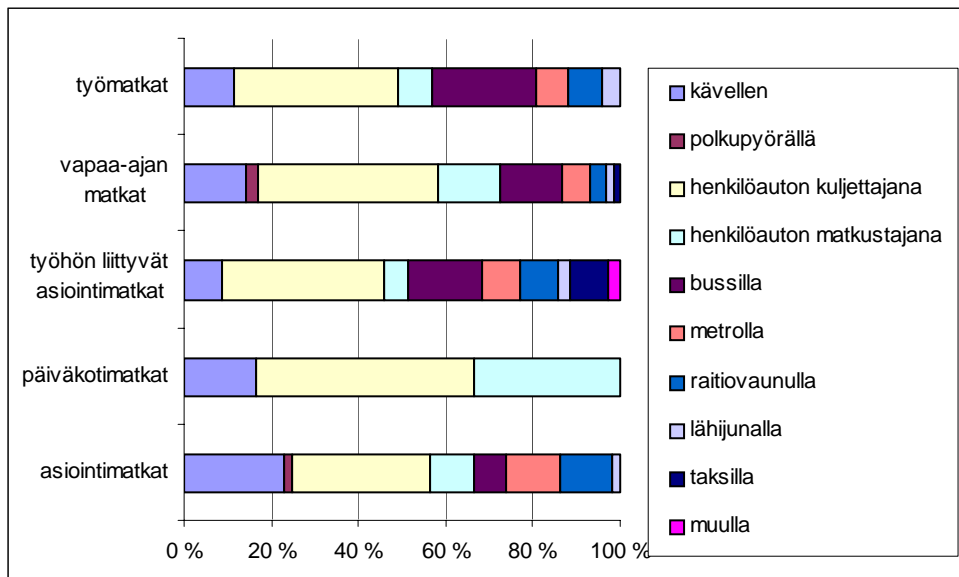
Kaikista matkapäiväkirjatutkimukseen kirjatusta matkoista 35 % tehtiin joukkoliikenteellä. Kulutapaosuudessa ei ollut eroa naisten ja miesten välillä. Työmatkoilla sen sijaan miehiä onnistuttiin paremmin houkuttelemaan joukkoliikenteeseen kuin naisia. Tutkimukseen osallistuneet miehet suorittivat 38 % työmatkoistaan henkilöauton kuljettajana, 3 % henkilöauton matkustajana ja 49 % joukkoliikenteellä. Vastaavasti 37 % naisten työmatkoista tehtiin henkilöauton kuljettajana, 12 % henkilöauton matkustajana ja 38 % joukkoliikenteellä.

Kuvassa 25 on esitetty kulkumuotojakauma työmatkoilla eri ikäryhmissä matkapäiväkirjatutkimuksessa saatujen tulosten perusteella. 25–29-vuotiaat tutkimukseen osallistuneet suorittivat 50 % työmatkoistaan henkilöauton kuljettajana tai matkustajana ja 46 % joukkoliikenteellä. 30–34-vuotiaista vastanneista henkilöauton kuljettajana tai matkustajana tehtiin 53 % työmatkoista ja 32 % joukkoliikenteellä. 35–39-vuotiaat tekivät 36 % työmatkoistaan henkilöauton kuljettajana tai matkustajana ja 61 % joukkoliikenteellä. 40–45-vuotiaiden työmatkoilla henkilöauton kuljettajana tai matkustajana tehtyjen matkojen osuus oli 41 % ja joukkoliikenteellä 37 %.



Kuva 25. Kulkumuodon valinta työmatkoilla ikäryhmän mukaan matkapäiväkirjatutkimuksen perusteella.

Kuvassa 26 on esitetty kulkumuotojakaumat matkan tarkoituksen mukaan. Asiointimatkoista 25 % tehtiin kävellen tai polkupyörällä, 42 % henkilöauton kuljettajana tai matkustajana ja 33 % joukkoliikenteen avulla. Päiväkotiin suuntautuvilla matkoilla kävellen tai polkupyörällä tehtyjen matkojen osuus oli 17 %, henkilöauton kuljettajana tai matkustajana 83 %. Joukkoliikenteellä ei päiväkotimatkoja tehty lainkaan.



Kuva 26. Kulkumuodon valinta matkan tarkoituksen mukaan matkapäiväkirjatutkimuksen perusteella.

Työhön liittyvistä asiointimatkoista tehtiin 9 % kävellen tai polkupyörällä, 43 % henkilöauton kuljettajana tai matkustajana, 37 % joukkoliikenteen avulla ja 9 % taksilla. Vastaavasti vapaa-ajan matkoilla kävellen tai polkupyörällä tehtyjen matkojen osuus oli 17 %, henkilöauton kuljettajana tai matkustajana 55 % ja joukkoliikenteen avulla 26 %.

Henkilöautolla tehtyjen matkojen osuus on siis kaikissa eri kulkumuotojakaumissa suurin.

Jälkeen-kyselyssä tiedusteltiin myös mahdollisia kokeilun aiheuttamia auton käytön muutoksia taloudessa. Suurimmalla osalla vastaajista (33/40, 82,5 %) kokeilu ei muuttanut muun perheen liikkumistottumuksia, mutta viiden osallistujan osalta autoa käytti kokeilun aikana puoliso enemmän eli auton käyttö ei kokonaisuudessaan vähentynyt. Kaksi osallistujaa kertoi omalla kokeilullaan olleen myönteistä vaikutusta perheenjäsentensä käsityksiin joukkoliikenteestä tai liikkumistottumuksiin.

Mieskin myönsi, että keskustaan kannattaa mennä raitiovaunulla. (nainen)

Kyyditin lapsia vähemmän, ehkä oppivat itsenäisemmiksi? (nainen)

3.5 Joukkoliikennekokeilun vaikutus käsityksiin ja asenteisiin

3.5.1 Muutokset yleisesti

Kokeilun vaikutuksia käsityksiin ja asenteisiin tutkittiin vertaamalla väittämien ennen-aineistoa jälkeen-aineistoon. Vertailu tehtiin sekä jokaisesta väittämästä lasketun keskiarvon perusteella että yksittäisten vastaajien vastauksia tarkastelemalla.

Vastausten keskiarvojen muutoksia tarkastelemalla havaittiin, että seuraavien väittämien osalta joukkoliikennekokeilu vaikutti ainakin jonkin verran käsityksiin ja asenteisiin (1=täysin eri mieltä...5=täysin samaa mieltä):

- Vähintään yhden auton omistaminen on välttämätöntä nykyajan perheen matkustustarpeiden täyttämiseksi (4,0->3,4).
- Autoilu on minulle joukkoliikennettä helpompi vaihtoehto (4,4->4,0).
- Pysäkillä odottaminen on ikävää (4,3->3,9).
- Joukkoliikenne ei sovi imagolleni (1,9->1,5).

Näyttäisi siltä, että kokeilun myötä osallistujat eivät kokeneet vähintään yhden auton omistamista perhekuntaa kohden enää yhtä välttämättömäksi kuin ennen kokeilua. Kuuksi vastaajaa muutti käsitystään vähintään kahdella ”asteella” alaspäin. Näistä vastaajista viisi oli naisia ja neljä asuu Punavuoressa. Väittämässä ”autoilu on minulle joukkoliikennettä helpompi vaihtoehto” oli neljä vastaajaa, jotka olivat pudottaneet mielipidettään ”täysin samaa mieltä” vähintään kaksi pykälää. Kolme näistä kuului tuloluokkaan 3 (50 000 – 80 000 €/v). Väitteen ”joukkoliikenne ei sovi imagolleni” kohdalla seitsemän vastaajaa muutti näkemystään alaspäin vähintään kahdella asteella. Tämäkin ryhmä oli taustatiedoiltaan hajanainen.

Näiden neljän väittämän lisäksi aineistosta nousee esiin muutama muu väittämä, joissa useat vastaajat muuttivat mielipidettään vähintään kahdella ”pykälällä” suuntaan tai toiseen.

Viisi vastaajaa korotti mielipidettään joukkoliikennetietojen helposta saatavuudesta kokeilun jälkeen. Tämä voidaan tulkita siten, että satunnaiset käyttäjät eivät riittävän hyvin

tiedä mistä tietoa voi hakea. Siten joukkoliikenteen perustiedotusta on edelleen kehitettävä.

Kuljettajien avuliaisuudesta useat vastaajat olivat muuttaneet käsitystään sekä negatiiviseen että positiiviseen suuntaan. Tässä todennäköisesti painottuvat yksittäiset kokemukset. Kuusi vastaajaa oli korottanut mielipidettään väittämään ”Joukkoliikenteessä käytyn ajan voi hyödyntää lukien tai työskennellen” vähintään kahdella asteella. Mahdollisuudet matka-ajan hyödyntämiseen ovat siten todellisuudessa paremmat kuin ihmisten ennako-odotuksissa.

Käsitykset joukkoliikenteen nopeudesta suhteessa autoiluun olivat muuttuneet kokeilun myötä sekä negatiiviseen että positiiviseen suuntaan. Punavuoreissa ja Haukilahdessa asuvat korjasivat eniten näkemystään joukkoliikenteen nopeuden puolesta. ”Joukkoliikenne on naisten juttu eikä sovi tosimiehille” väittämän kohdalla viisi vastaajaa oli muuttanut vastaustaan vähintään kahdella pykälällä alaspäin, näistä neljä EOS-vastauksesta täysin eri mieltä -vastaukseen.

3.5.2 Asennemuutosten tarkastelu profiileittain

Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään, tapahtuuko tietynlaisissa autoilijoissa suurempia tai erisuuntaisia asennemuutoksia keskivertoautoilijaan verrattuna. Tätä tarkastelua varten vastaajat jaettiin ennen-aineiston perusteella kahteen profiiliin, joiden asennemuutoksia kokeilun aikana tutkittiin vertaamalla ennen-vastauksia jälkeen-vastauksiin. Tarkastellut profiilit olivat seuraavat:

”Car lovers” eli perinteiset autoilijat, joiden autoiluun kohdistuu myös subjektiivisia tarpeita. Ryhmä muodostui kahdeksasta vastaajasta, jotka olivat osittain tai täysin samaa mieltä seuraavista väitteistä:

- auton omistaminen lisää riippumattomuutta
- kulkutavan valinnassa tärkein tekijä on miellyttävyys
- autoillessa on mahdollisuus rentoutua ja rauhoittua
- autoilu on minulle joukkoliikennettä helpompi vaihtoehto
- olen tottunut autoiluun jo pienestä pitäen.

Lisäksi vaatimuksena oli, että vastaajat olivat osittain tai täysin eri mieltä siitä, että kulkutavan valinnassa tärkein tekijä on hinta.

Vastuulliset-ryhmä koostui vastaajista, jotka ovat tiedostaneet oman autoilunsa aiheuttavan ongelmia. Ryhmä koostui seitsemästä vastaajasta, jotka olivat osittain tai täysin samaa mieltä seuraavista väitteistä:

- käyttäisin joukkoliikennettä enemmän, jos työpaikalleni kulkisi nopea, vaihdoton yhteys
- joukkoliikenteen kehittämiseen tulee panostaa nykyistä enemmän
- yksityisautoilu aiheuttaa pääkaupunkiseudun asukkaille melu- ja päästöhaittoja
- omilla valinnoillani voin vaikuttaa ympäristöongelmien ratkaisemiseen
- olen harkinnut autoilun vähentämistä (mukana myös ”ei samaa eikä eri mieltä” -vastaukset).

Car lovers -ryhmän asennemuutokset olivat keskimääräistä vastaajaa suuremmat. Ryhmä koki autoilun objektiiviset tarpeet (esim. tarve tavaroiden ja lasten kuljettamiseen) pienemmiksi kuin ennen kokeilua. Merkilläpantavaa oli se, että kokeilun jälkeen ryhmä koki tuntevansa oman alueensa joukkoliikennepalvelut huomattavasti paremmin kuin ennen, kun vertailuryhmässä mielipide muuttui hieman toiseen suuntaan. Voi olla, että joukkoliikenteen tiedotteet eivät ole tavoittaneet tätä ryhmää yhtä hyvin kuin muita. Ryhmän mielipide siitä, että joukkoliikenteen tiedot ovat helposti saatavilla, laski selvästi kokemusten myötä, kun vertailuryhmässä mielipide nousi.

Car lovers -ryhmän asennemuutoksista on löydettävissä joukkoliikenteen kannalta positiivisia signaaleja. Kokemuksen myötä ryhmässä havaittiin, että autoillessa ei juurikaan tiedä tarkemmin koska on perillä. Lisäksi mielipide autoilun helppoudesta joukkoliikenteeseen verrattuna laski selvästi. Joukkoliikenteen helppous siis ilmeisesti yllätti tämän ryhmän, sillä ryhmän kokemukset joukkoliikenteestä olivat selvästi vähäisemmät kuin muilla. Myös pysäkillä odottelua ei koettu niin ikäväksi, eikä riippuvaisuutta aikatauluista niin ongelmalliseksi kuin ennen kokeilua. Yhteenvetona voidaan todeta, että car lovers -ryhmä on positiivisesti yllätynyt joukkoliikenteen palvelutasosta. Joukkoliikenne nähtiin myös selvästi paremmin imagolle sopivana kuin ennen kokeilua.

Car lovers -ryhmä näki kokeilunkin jälkeen yhden auton omistamisen selvästi vertailuryhmää välttämättömämpänä. Ryhmän mielipide joukkoliikenteen kehittämisen tärkeydestä laski selvästi, kun vertailuryhmällä mielipide nousi. Ryhmä myös näki kokeilun jälkeen selvästi muita enemmän niin, että pääkaupunkiseudulle mahtuu lisää autoliikennettä. Kokeilu ei saanut car lovers -autoilijoita harkitsemaan autoilun vähentämistä.

Vastuullisten ryhmässä kokeilun vaikutukset asenteisiin olivat selvästi pienemmät kuin **car lovers** -ryhmässä. Saattaa olla, että ryhmä on ennen-kyselyssä liioitellut ”joukkoliikennevalmiuttaan”, sillä kokeilun jälkeen ryhmä laski selvästi arviotaan siitä, että käyttäisi joukkoliikennettä työ- ja vapaa-ajan matkoilla, mikäli niillä olisi vaihdoton yhteys. Ryhmä itse asiassa näki yhden auton välttämättömämpänä kuin muut.

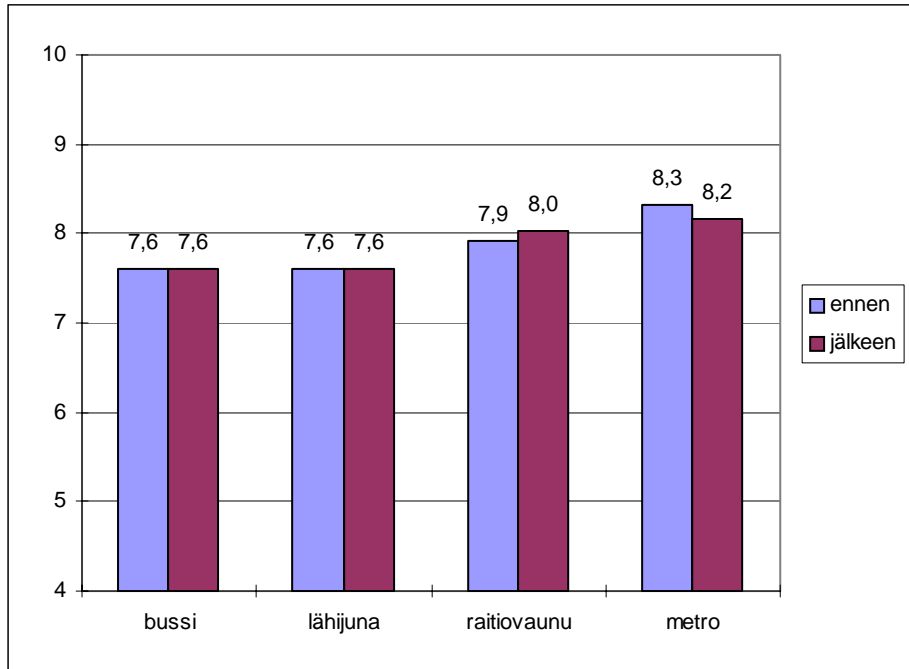
Mielenkiintoinen havainto on, että **vastuulliset** kokivat joukkoliikenteen useammin auton käyttöä kalliimpana kuin vertailuryhmä. Kokeilun myötä ryhmien näkemykset muuttuivat entisestään päinvastaisiin suuntiin. Kokeilun jälkeen vastuulliset kokivat hinnan entistä merkittävämpänä kulkumuodon valintaan vaikuttavana tekijänä. Saattaa olla, että tämän ryhmän joukkoliikenteen käytön esteenä onkin muita ryhmiä enemmän joukkoliikenteen hinta (kun auto on jo tullut hankittua). Kokeilun jälkeen vastuulliset eivät enää harkinneet joukkoliikenteen käytön lisäämistä yhtä usein kuin ennen kokeilua – tämä laski samalle tasolle vertailuryhmän kanssa.

3.6 Osallistujien kokemukset ja ehdotukset

Kokeilun jälkeen osallistujilta tiedusteltiin kysymyslomakkeella seuraavia asioita:

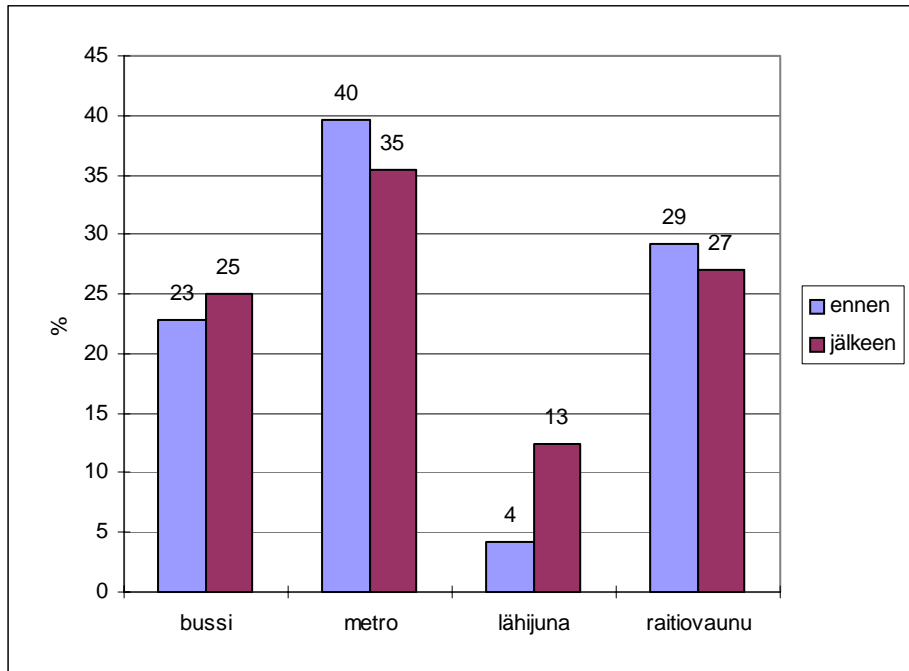
- kuinka osallistujien käsitykset joukkoliikenteestä muuttuivat kokeilun myötä
- tuleeko osallistuja jatkossa käyttämään enemmän joukkoliikennettä
- kokeilun pohjalta ehdotuksia joukkoliikenteen kehittämiseksi
- palautetta ja ehdotuksia joukkoliikenteen informaatiopalveluihin liittyen.

Lisäksi osallistujia pyydettiin ennen-kyselyä vastaavasti antamaan arvosana pääkaupunkiseudun eri joukkoliikennemuodoille ja kertomaan, mikä on osallistujan mielestä palvelutasoltaan paras joukkoliikennemuoto. Ennen- ja jälkeen-kyselyn joukkoliikennemuodoille annetut keskiarvot on esitetty kuvassa 27.



Kuva 27. Eri joukkoliikennemuotojen saamien arvosanojen keskiarvot ennen- ja jälkeen-kyselyssä.

Pienet erot ennen-kyselyn arvosanojen keskiarvoissa verrattuna kappaleessa 3.2.2 esitettyihin johtuvat siitä, että kuvan 28 keskiarvoista on vertailun mahdollistamiseksi poistettu jälkeen-kyselyn palauttamatta jättäneiden neljän henkilön antamat arvosanat. Ko-keilun aikana arvosanoissa ei tapahtunut suuria muutoksia. Myös parhaimpana pidetyn joukkoliikennemuodon jakauma (kuva 28) oli hyvin samankaltainen sekä ennen- että jälkeen-kyselyissä.



Kuva 28. Palvelutasoltaan paras joukkoliikennemuoto ennen- ja jälkeen-kyselyjen perusteella.

Kaikkien joukkoliikennemuotojen keskiarvo asuinalueiden mukaan ennen- ja jälkeen-kyselyissä on esitetty taulukossa 6.

Taulukko 6. Kaikkien joukkoliikennemuotojen arvosanojen keskiarvo ennen- ja jälkeen-tutkimuksessa.

	ennen	jälkeen
Punavuori	7,5	7,0
Pikku-Huopalahti	8,0	8,1
Herttoniemi	8,1	7,9
Haukilahti	6,5	7,7
kaikki asuinalueet	7,9	7,8

Kriittisimmin joukkoliikenteeseen suhtautuivat ennen-kyselyssä haukilahtelaiset, joiden käsitys joukkoliikenteestä kokeilun aikana myös parani keskiarvosanojen osalta eniten. Sen sijaan punavuorelaisten autoilijoiden joukkoliikenteen arvostus, joka oli ennen-kyselyssä toiseksi huonoin, laski puolella arvosanalla ja siitä tuli näin ollen jälkeen-kyselyn alhaisin keskiarvo. Parhaimman kokonaisarvosanan keskiarvon (sisältäen kaikki joukkoliikennemuodot) ovat antaneet herttoniemeläiset sekä ennen- että jälkeen-kyselyssä, vaikka jälkimmäisessä arvosanojen keskiarvo tipahtikin 0,2 yksikköä. Yli numeron ennen-kyselyä alhaisemman tai korkeamman arvosanan antaneita oli molempia kuusi. Yli numeron laskeneet arvosanat koskivat seuraavia joukkoliikennemuotoja eri paikkakunnilta:

- bussi: kolme henkilöä, kaksi Herttoniemestä (7-> 5,75 ja 8->6) ja yksi Punavuoresta (8->6)
- raitiovaunu: yksi henkilö Punavuoresta (9->7)
- metro: yksi henkilö Haukilahdesta (9->7)
- lähijuna: yksi henkilö Haukilahdesta (7->5).

Yli numeron nousseet arvosanat koskivat seuraavia joukkoliikennemuotoja eri paikkakunnilta:

- lähijuna: kolme henkilöä, kaksi Punavuoresta (7-> 9,25 ja 8->10) ja yksi Herttoniemestä (6,5->8)
- raitiovaunu: kaksi henkilöä, yksi Punavuoresta (8->10) ja yksi Herttoniemestä (7->9)
- metro: yksi henkilö Pikku-Huopalahdesta (7->9).

Kokeilun melko lyhyen keston ja osallistujien suhteellisen harvan joukkoliikenteen käytön perusteella vaikuttaisi siltä, että arvosanojen muutokset perustuvat henkilöiden melko vähäisiin, ehkä jopa yksittäisiin, kokemuksiin.

Yhden numeron arvonsana nousuja tai laskuja oli useita, mutta niitä ei ole tarkasteltu paikkakunnittaisia keskiarvoja tarkemmalla tasolla.

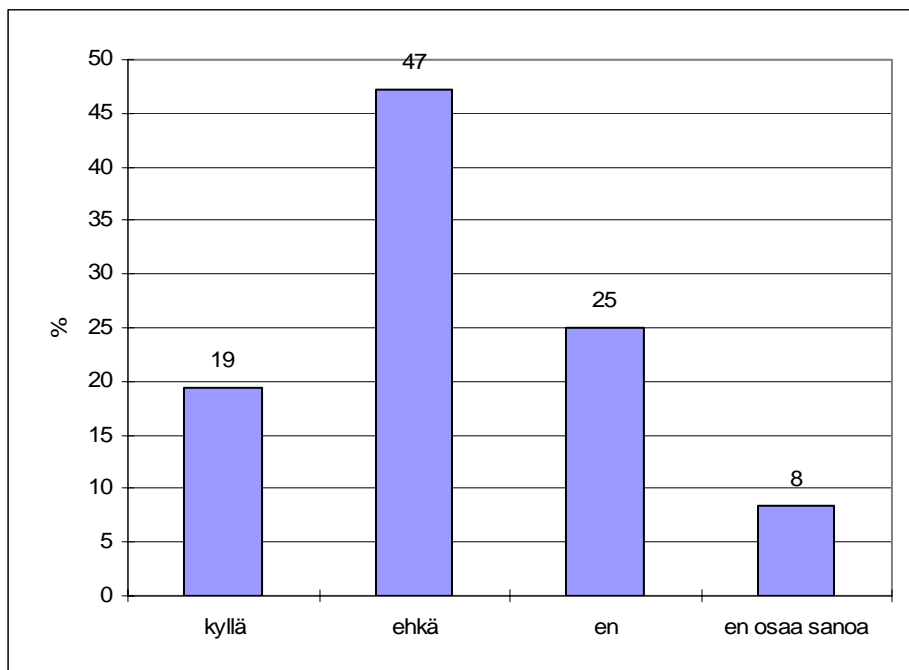
Osallistujien joukkoliikennekäsitysten ja -käyttäytymisen muuttuminen kokeilun myötä

16 vastaajaa ilmoitti, etteivät hänen käsityksensä joukkoliikenteestä muuttuneet kokeilun vaikutuksesta. Kuitenkin 15 vastaajaa kertoi käsitystensä muuttuneen aiempaa myönteisemmiksi. Joukkoliikenteen käsitysten muuttuminen kokeilun vaikutuksesta on esitetty taulukossa 7.

Taulukko 7. Vastaajien myönteisten, kielteisten ja neutraalien käsitysten muutos lukumäärä osa-alueittain ja sukupuolittain jaoteltuna.

	Sekä myönteiseen että kielteiseen suuntaan		Myönteiseen suuntaan		Kielteiseen suuntaan		Ei muutosta	
	miehet	naiset	miehet	naiset	miehet	naiset	miehet	naiset
Kuinka käsityksenne joukkoliikenteestä muuttuivat kokeilun myötä?	1	5	8	7	1	2	10	6
	15 %		37,5 %		7,5 %		40 %	

Tulos on linjassa myös kysymyksen kanssa, jossa tiedusteltiin tuleeko osallistuja jatkossa käyttämään enemmän joukkoliikennettä. Lähes puolet vastaajista vastasi kysymykseen ”ehkä” (kuva 30). Lähes kuudennes eli seitsemän vastaajaa kuitenkin uskoo lisäävänsä joukkoliikenteen käyttöönsä. Näistä vastaajista kolme asuu Punavuorella ja kolme Pikku-Huopalahdella eli yhdistävänä tekijänä voi olla raitiovaunuyhteys. Suurimmalla osalla näistä vastaajista ei ole matkakorttia lainkaan eikä Reittiopaskaan ollut heille tuttu. Näyttäisi siis siltä, että kokeilulla on mahdollista saada todella satunnaisia käyttäjiä kiinnostumaan joukkoliikenteestä. Tämän perusteella joukkoliikennekokeiluja kannattaa markkinointikeinona tehdä jatkossa säännöllisesti.



Kuva 29. Osallistujien vastausosuudet kohtaan ”Jatkossa tulen käyttämään joukkoliikennettä enemmän”.

Joukkoliikenteen ja joukkoliikenteen informaatiopalvelujen kehittämisehdotuksia kokeilun pohjalta

Joukkoliikenteen kehittämisehdotuksia oli antanut 33 vastaajaa. Eniten toiveita joukkoliikenteen kehittämistä koskien tuli vuorojen lisäämisestä. Myös tarkkoja yhteyksiä on toivottu, kuten myös liikennöintiaikojen pidentämistä tai muuttamista, esimerkiksi ”ruuhka-aikaan voisi vuoroja vielä lisätä ja muulloin harventaa”(nainen). Lähes saman verran, yhdeksän henkilöä, mainitsi erikseen erityisesti poikittaisliikenteen kehittämisen olevan tarpeen. Lähes yhtä monta (8 kpl) palautetta tuli kuljettajan koulutukseen, niin palvelualttiuteen kuin ajotaitoon, liittyen. Lisäksi toivottiin aikataulujen pitävyyttä ja (etenkin seutu)lipun hinnan alentamista. Muutama mainitsi häiriköivien matkustajien poistamisen joukkoliikennevälineistä tärkeäksi. Lisäksi annettiin yksittäisiä kehittämisehdotuksia, kuten liityntäpysäköintipaikkojen lisäämistä ja ilmastoinnin hankkimista kesällä ajavien kuumien bussien viilentämiseksi.

Poikittaisliikennettä tulisi lisätä ja ajaa myös viikonloppuisin. Bussiliikennettä ei saisi karsia junaliikenteen lisääntyessä kuten esim. välille Hki-Leppävaara on käynyt. (nainen)

Varmuutta ja täsmällisyyttä lisää. Lyhyemmät vuorovälit, parempi lämpötila – kesällä viileämpi ja myös talvella viileämpi; jotkut bussit ja raitiovaunut olivat pakkaskeleillä kuin pätsejä. (mies)

Tiheämpiä vuoroja Vantaalle ja takaisin. Bussikuskit asiakaspalvelukoulutukseen. Metroasemat Hakaniemi, Sörnäinen, Mellunmäki ovat rauhattomia ilta-aikaan, joskus jopa päivisin. (mies)

Mukavampia kuskeja busseihin. (mies)

Joukkoliikenteen informaatiopalveluihin tuli joukkoliikenteen yleisiä asioita hieman vähemmän kehittämis ehdotuksia. Eniten toiveita (7 kpl) tuli kuitenkin ajantasaisten pysäkinäyttöjen määrän lisäämisestä. Yksi toivoi erikseen myös seuraavan pysäkin näytettäviä sisänäyttöjä busseihin. Seuraavaksi toivotuimpia (4 kpl) olivat nykyistä kattavammat aikatauluja ja reittejä koskevat mobiilipalvelut. Kaksi henkilöä toivoi lisäksi räätälöidämpää tiedotusta.

Keskustan ratikkapysäkkien reaaliaikaiset aikataulutiedotetaulut ovat loistavia, kunhan ensin oppii niitä lukemaan. Vastaavaa teknologiaa soisi näkevän myös bussipysäkeillä. Odottelu ei ole niin ikävää, kun tietää milloin kulkupeli on tulossa. (nainen)

Pääkaupunkiseudulle muuttaville voisi tarjota yksilöllisempää palvelua. Oman asuinpaikan lähimmät pysäkit ja linjatiedot, jopa tiedustelu liikkumisen tarpeista ja henkilökohtaisen joukkoliikennesuunnitelman laatiminen. Miksei myös jo kaupungissa asuville. (nainen)

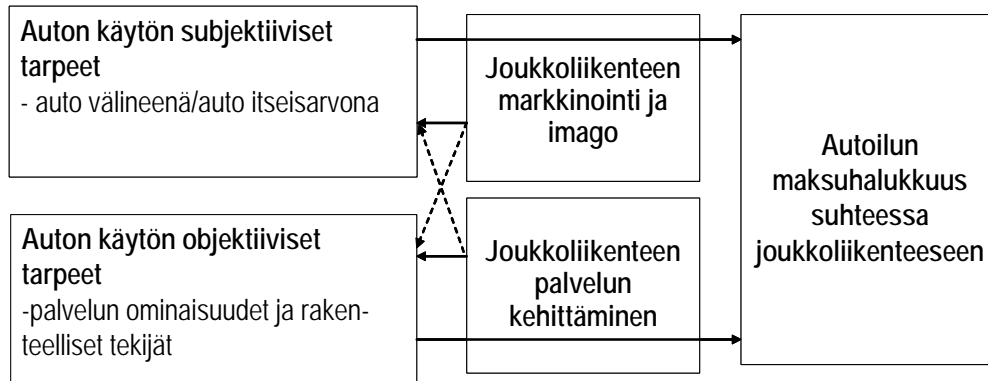
Oppilaitosten kautta uusille opiskelijoille liikennetiedottamista: pysäkit, reitit, linjat. Työpaikoille sama juttu. Enemmän kentälle vähemmän koneen taakse. (nainen)

Kotiin voisi tulla postia muuttuvista ja uusista aikatauluista, kirjasen lisäksi pitkin vuotata. (nainen)

4 RYHMÄHAASTATTELU

4.1 Korkea maksuhalukkuus autoilusta

Ryhmähaastattelun tulokset voidaan tiivistää kuvan 30 mukaisesti. Lähtökohtana on jo kyselytutkimuksenkin osoittama tulos, että kulkutavan valinnassa hinnalla ei ole niin suurta merkitystä kuin muilla palvelutasotekijöillä. Kyselytutkimuksessa erityisesti mukavuus ja luotettavuus nousivat keskeisiksi kulkutavan valinnan kriteereiksi.



Kuva 30. Ryhmähaastattelujen analyysin yhteenveto: autoilun korkean maksuhalukkuuden taustat ja joukkoliikenteen kehittämisen haasteet.

Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että joukkoliikenteen tai autoilun hinnan muutoksilla ei olisi merkitystä kulkutavan valinnalle. Ryhmähaastatteluissa hinnan merkitys kulkutavan valinnassa tarkentuikin siten, että autoilusta ollaan valmiita maksamaan enemmän kuin joukkoliikenteestä. Toisin sanoen haastateltujen autoilijoiden maksuhalukkuus auton käytöstä on korkeampi kuin heidän maksuhalukkuutensa joukkoliikenteen käytöstä. Autoilun hinta-laatusuhde on yksinkertaisesti parempi kuin joukkoliikenteen. Hintaa ei siten voi käyttää muista palvelutasotekijöistä täysin riippumattomana muuttujana, vaan pikemminkin se mittaa muiden palvelutasotekijöiden arvoa.

Tämä tulee ilmi erityisesti yhdestä haastattelusitaatista, jossa haastateltava ihmettelee itsekkin, miksi 4 euron pysäköintimaksun maksaminen useampana päivänä viikossa ei tunnu yhtä palalta kuin joukkoliikenteen kausilipun 2 euron arvoisten päivien käyttäminen jättäminen.

Itsellä on niin, että jos ostaa joukkoliikenteen kausilipun enkä käytä sitä parina päivänä, se tuntuu hukkaan heitetyltä rahalta. Toisaalta sitä saattaa silti hyvin ajaa autolla parkkihalliin ja maksaa neljä euroa useampanakin päivänä viikossa, eikä se tunnu hukkaan heitetyltä. Aika outoa oikeastaan, koska joukkoliikenteen kausilippu on vain pari euroa päivä. (mies)

Osoitus joukkoliikenteen alemmasta maksuhalukkuudesta on myös se, että joukkoliikenteen lippujen hinnankorotuksia ei pidetty hyvänä. Tämä siitä huolimatta, että kyseiset autoilijat eivät välttämättä itse olisi vaihtaneet autoilua joukkoliikenteeseen pelkäämään lippujen hintojen alennuksen vuoksi, vaan edellyttäisivät todennäköisesti myös palvelutason parantamista, esimerkiksi käyttämisen helppoutta.

Jos joukkoliikenne on helppo käyttää, hinta ei ole kynnyskysymys. (nainen)

Suurempi tyytyväisyys tulee palvelusta ei hinnasta, etenkin kun lippu on kerran maksettu. (nainen)

Hyvä esimerkki palvelupaketista, jonka laadusta ollaan valmiita maksamaan paljonkin on työsuhdeauto, kuten seuraava sitaatti osoittaa:

- Työsuhdeauto on vaivaton pitää, sen voi vaihtaa puolen vuoden välein ja aina jos tulee ongelmaa, sen voi viedä huoltoon. (mies)

- Mutta maksaahan se. (mies)

- No maksaa joo tietenkin. (mies)

Vastaavanlaista ”palvelupakettia” kaivattiin myös joukkoliikenteeseen, jolloin sen hinta voisi olla suurempi. Tämä ei koske kertalippuja, vaan nimenomaan kausilippuja. Onhan työsuhdeautokin pitkäaikainen sopimus.

Kertalippuproblematiikka on hankala ja sitä tulisi kehittää. Arjessa kausilipun hinta tulee käytettyä nopeasti. Tulisi miettiä palvelua enemmän. Attraktiivinen palvelupaketti kehiin! (nainen)

Mistä sitten autoilun korkeampi maksuhalukkuus suhteessa joukkoliikenteeseen johtuu? Ryhmähaastattelujen teemoja luokittelemalla voidaan päätyä kahdenlaisiin syihin. Yhtäältä autoilun koetaan vastaavan liikumistarpeisiin joukkoliikennettä paremmin *objektiivisessa* mielessä; ja toisaalta autoilua perustellaan sellaisilla *subjektiivisilla* tarpeilla, joita ei voi joukkoliikenteen palvelutasolla juurikaan tyydyttää.

Auton käytön objektiivisia tarpeita voidaan edelleen selittää kahdella tavalla: yhtäältä joukkoliikennepalvelun tai autoilun yksittäisillä ominaisuuksilla, ja toisaalta toimintaympäristön rakenteellisilla tai suhteellisen pysyvillä tekijöillä (esimerkiksi toimintojen sijoittelu, päivittäiset rutiinit). Auton käytön subjektiiviset tarpeet voidaan nekin jakaa kahteen osaan. Ensinnäkin auto voidaan kokea välineeksi toteuttaa jotain sellaista tarvetta, johon joukkoliikenne ei millään pysty vastaamaan. Toiseksi auton omistaminen sinänsä voi olla tarve.

Kun halutaan kasvattaa joukkoliikenteen kulkutapaosuutta ja houkutella erityisesti autoilijoita joukkoliikenteen käyttäjiksi, tarvitaan erilaisia toimenpiteitä objektiivisten ja subjektiivisten tarpeiden tyydyttämiseksi. Objektiivisten tarpeiden tyydyttämiseen voidaan vaikuttaa kehittämällä joukkoliikenteen palveluita lähemmäs autoilun tasoa. Subjektiivisiin tarpeisiin puolestaan tartutaan parhaiten kehittämällä joukkoliikenteen imagoa ja markkinointia. Toki markkinointia tarvitaan myös objektiivisten tarpeiden tyydyttämisessä ja palvelun kehittämistä subjektiivisten tarpeiden tyydyttämisessä, mutta on hyvä tehdä selväksi minkä tarpeiden tyydyttämisestä kulloinkin on kyse.

4.2 Auton käytön tarpeet

4.2.1 Auton käytön objektiiviset tarpeet

Joukkoliikennepalvelun puutteet verrattuna autoiluun

Joukkoliikennepalvelun ja autoilun ominaisuuksia voidaan ensinnäkin kuvata perinteisillä palvelutason osatekijöillä, kuten matka-ajalla, luotettavuudella, vuorovälillä ja vaihdoilla. Lisäksi haastatteluissa tuli ilmi sellaisia ajomukavuuteen liittyviä seikkoja, joita ei tyypillisesti oteta huomioon perinteisessä joukkoliikenteen palvelutasotarkastelussa. Tällaisia olivat linja-autojen sisälämpötilat sekä kuskien ajotyyli.

Miesten ryhmässä autoilun käyttö työmatkoilla perustui pitkälti huomattavasti lyhyempiin *matka-aikoihin*. Yleensä joukkoliikenteellä matka-aika oli melkein kaksinkertainen. Tämä puolestaan johtui siitä, että työmatkat seudulla tehtiin paljon poikittain. Joukkoliikenteen matka-aikojen kilpailukyky on siis erityisen heikkoa poikittaisliikenteessä. Tämä puolestaan johtuu pitkälti siitä, että joukkoliikennematkat edellyttävät usein kaksikin vaihtoa. *Vaihtojen määrä* ja huono synkronointi koettiin erittäin suureksi ongelmaksi.

Työmatka-aika kaksinkertaistuu, jos käyttää raitiovaunua (kesto välillä 40 min ja yli tunti), autolla pääsee 20–30 minuutissa. Autolla pääsee lisäksi ruuhkaa vastaan. (mies)

Matka-aika on melkein kaksinkertainen julkisilla omaan autoon nähden. (mies)

Vaihdot ovat hankalia ja töissä oli pakko olla ajoissa, minkä vuoksi joutui ottamaan aina edellisen vuoron. Bussi-metro-bussi -matka sisältää liikaa vaihtoja. (mies)

Jos Manskulla on joskus ratikka juuri mennyt nenän edestä, ei tule yhtään bussia. Sitten tulee pitkä tauko ja sen jälkeen kaikki bussit menevät letkassa. (mies)

Vaihdot ja tarvittavat varusteet tekevät harrastematkojen tekemisestä joukkoliikenteellä hankalaa. (nainen)

Vaihtojen lisäksi erityisesti miesten ryhmässä korostui *luotettavuuden puute* eli se, että aikataulut eivät pidä paikkaansa. Yksi haastateltava oli lopettanut raitiovaunulinjan numero 10 käyttämisen juuri tästä syystä. Eräälle haastateltavalle oli puolestaan sattunut kahdella peräkkäisellä autonhuoltokerralla siten, että bussiin ei kerta kaikkiaan mahtunut. Useat haastateltavat olivat myös kokeneet linja-autojen ajavan pysäkkien ohi tai kääntyneen väärälle reitille.

Raitiovaunut 10 ja 3 ovat aina väärässä ajassa. Todella epätoimiva järjestelmä! En enää edes käytä raitiovaunu 10:ä sen vuoksi, että se ei ikinä ole ajassa. (mies)

Tammikuussa, kun joutui viemään auton kaksi kertaa huoltoon, olisi pitänyt tulla huollosta 21V:llä, mutta molemmilla kerroilla bussi oli niin täynnä, ettei mahtunut mukaan. Se ei tosin ole normaalia. Sen sijaan raitiovaunun 10 matka-aika vaihtelee hyvin paljon. (mies)

Espoossa bussikuskit ovat ajaneet pysäkkien ohi, vaikka kuinka yrittää pysäyttää bussia. (nainen)

Olen nähnyt, kun bussi on ihan väärässä paikassa, kuljettaja on siis ajanut väärin. Ilmeisesti kuljettajat ajavat liian monia vuoroja, kun eivät pysy perillä reiteistään. (mies)

Naisten ryhmässä ajassa pysymättömyys koettiin ongelmaksi pysäkillä odottelemisen epämiellyttävyyden takia. Naisten on erityisen epämiellyttävää seistä pitkään kadulla tai pysäkillä yksin. Jos raitiovaunun tai linja-auton tuloajan tietäisi reaaliajassa, voisi odotella läheisissä kaupoissa tai kahviloissa.

Naisihmiselle ei ole mukava odotella pysäkillä kovin pitkiä aikoja, koska aina joku sekopää tulee selittämään jotain. Jos tietää ratikan tulevan vaikka kymmenen minuutin päästä voi käydä shoppaamassa tai kahvilla. (nainen)

Palvelun käytön helppoutta – käyttöliittymää – ei yleensä mainita palvelutason osatekijänä. Puhutaan vain yleisesti palvelun laadusta ja silloinkin se liitetään lähinnä pysäkkeiden siisteyteen ja mahdollisesti asiakkaiden ystävälliseen kohteluun. Käyttöliittymän heikkous koettiin kuitenkin erittäin suureksi ongelmaksi joukkoliikenteen käytössä. Matkakorttia oli hankalaa käyttää, kun ei ollut aiemmin käyttänyt. Lippuautomaatit koettiin luotaantyöntäväksi. Haastateltavat kokivat joutuvansa noloon tilanteeseen, kun eivät osanneet käyttää joukkoliikennettä. Käyttöliittymän heikkous nostaa nimenmaan joukkoliikenteen käytön aloittamisen kynnyksen erittäin korkealle. Reittiopas on parantanut joukkoliikenteen käyttöliittymää huomattavasti. Mutta ilman Reittiopasta joukkoliikenteen käyttö erityisesti linja-autojen osalta ja Espoossa koettiin ”mysteeriksi”.

Matkakortin lukijaa oli hankala käyttää, kun ei ollut aiemmin käyttänyt. (mies)

Sokoksen edessä on automaatteja, mutta miten ne toimivat? Tulisi olla joku reipas täti, joka kertoo, miten niitä käytetään. (nainen)

Joukkoliikenne on sosiaalinen ”platform”, sitä pitäisi osata käyttää ilman vaikeuksia, ei niin, että matka katkeaa, koska ei osaa toimia. Hommaan solahtamista ei ole tehty kovin helpoksi. (nainen)

Alkukankeus joukkoliikenteen käytössä on hankalaa. (nainen)

Reittiopas on ollut tosi hyvä, bussit ovat mysteeri ilman reittiopasta. Reittiopas on ollut loistava, kun siellä on minuutin tarkkuudella esitetty ajat. (nainen)

Kun vierailin ystäväni luona Espoossa (Laurinlahdessa), en mennyt bussilla, vaikka lippu olikin, sillä se on niin hankalaa. (nainen)

Kaiken kaikkiaan joukkoliikenteen käyttö koettiin vaivalloiseksi vaihtojen, epäluotettavuuden, näistä seuraavien pitkien matka-aikojen sekä huonon käyttöliittymän vuoksi. Joukkoliikenteen käyttö vaatii siksi enemmän vaivannäköä ja suunnittelua kuin auton käyttö. Edes auton omistamista ei nähty tähän verrattavana raskutteena. Niillä, joille auton omistaminen saattaisi olla oikea rasite, puolestaan oli työsuhdeautot. Joukkoliikenteen on erittäin vaikea kilpailla täyden palvelun työsuhdeauton kanssa.

Auton hankinta oli helppoa. Nykyisin pankitkin antavat helpommin lainaa, mikä vaikuttaa auton hankinnan helpottumiseen. (nainen)

Autovakuutukseen kuuluu järjestelmä, jolloin saa toisen auton tilalle kolaritilanteessa, eikä se maksa kuin jotain 10 euroa/päivä. (nainen)

En osaa varmaan edes konepeltiä avata, pesuun osaan viedä, mutta kaikki muut autoasiat hoidetaan puolestani renkaiden vaihdosta vuosihuoltoon. Työsuhdeauto on todella vaivaton. (mies)

Joukkoliikenteen käytön vaivalloisuuden lisäksi itse ajokokemuksissa havaittiin puutteita. Yksi tällainen on *liian suuri lämpötila* linja-autoissa. Ne ovat sekä talvella että kesällä liian kuumia. Uusien raitiovaunujen ilmastointia pidettiin suurena plussana.

Erityisesti lämpötilat on hankalia, bussissa on aina kuuma. (mies)

Uusissa matalalattiaratikoissa on ehdottomasti positiivista ilmastointi. Kesällä on kiva mennä lyhytkin matka uudella ratikalla. (mies)

Linja-autoja kritisoitiin muutenkin epämiellyttäväiksi, joko *huonon ajotavan* tai kuljettajien *huonon palveluasenteen* vuoksi. Raitiovaunujen kuljettajia pidettiin ystävällisempinä. Haastattelijat kokivat, että erityisesti linja-autojen kuljettajilta puuttuu kokonaan palveluasenne. Tosin on huomioitava, ettei ryhmähaastatteluissa ollut lainkaan mukana haukilahtelaisia, jotka yleisesti ottaen pitivät bussilla matkustamisesta eniten. Espoolaisien puuttumisesta saattaa osittain johtua myös ryhmähaastatteluissa esille tullut YTV:n heikko imago, jota on käsitelty kappaleessa 5.3.2.

Palveluasenteeseen ei katsottu kuuluvan sen vahtiminen, onko asiakkailla lippua vai ei. Tällainen vahtiminen ei edesauta asiakaskokemuksen syntymistä.

On raideliikenne ihan matkustusmukavuudenkin kannalta paras. Bussit keikkuu. (mies)

Ratikkakuljettajat ovat bussikuskeja mukavampia, bussikuljettajat enemmän ”äijiä” ja tylympiä. Bussikuskit voisivat myös keskittyä enemmän ajamiseen. (nainen)

Jotenkin tuntuu, että reippaus todella puuttuu, että ollaan vaan harmaata massaa, joku ”HKL:n työntekijä” vaan. (nainen)

Espoon rajalla on käynyt niin, että kuljettaja on pysähtynyt ja käskenyt Espoon sisäisen lipun omaavan poistumaan. (nainen)

Se, että kuljettaja kyylää jokaista matkustajaa, usein etenkin nuoria poikia, on häiritsevää. Poikiahän nimenomaan pitäisi kannustaa joukkoliikenteen käyttöön ja kokemaan joukkoliikenne omaksi jutuksi. (nainen)

Toimintaympäristön autoilua suosivat rakenteet

Auton käytön taustalla on lukuisia tekijöitä, jotka juontavat juurensa suhteellisen pysyvistä toimintaympäristön rakenteista. Nämä voivat olla joko fyysisiä rakenteita tai toiminnallisia rakenteita, tai niiden yhdistelmiä. Näihin vaikuttaminen tapahtuu hyvin pitkällä aikavälillä esimerkiksi maankäytön suunnitellulla sekä ihmisten ajankäyttöön ja käytäntöihin vaikuttamalla. Jälkimmäinen on tietenkin perinteisestä liikennesuunnitte-

lusta hyvin kaukana, eikä maankäyttöön vaikuttaminenkaan ole kovin yksinkertaista. Rakenteelliset tekijät asettavat joukkoliikenteen kehittämiseksi paljon suuremmat haasteet kuin joukkoliikenteen ja autoilun yksittäisten ominaisuuksien erot.

Joukkoliikenteen käytön kannalta epäsuotuinen fyysinen rakenne on ennen kaikkea **toimintojen sijoittelu suhteessa joukkoliikenteen infrastruktuuriin**. Joukkoliikenne palvelee kunnolla ainoastaan Helsingin keskustaan meneviä ja keskustassa työasioivia. Muut matkat edellyttäisivät toimintojen sijoittelusta johtuen parempaa poikittaisliikennettä. Tämä vaikuttaa myös niihin, jotka ensituntumalta näyttävät asuvan hyvien joukkoliikenneyhteyksien varrella. Heidän tai heidän lastensa harrastukset saattavat kuitenkin olla paikassa, johon ei tästä huolimatta pääse järkevästi muutoin kuin autolla.

Viikonloppuisin poikittainen liikenne on huumoria. Tietyt linjat eivät edes kulje viikonloppuisin. (nainen)

Kehällä ei ole korvaavaa linjaa, sellainen tulisi tehdä. Monet varmasti korvaisivat matkat joukkoliikenteellä, jos se olisi mahdollista. (nainen)

Harrastepaikat ovat joukkoliikenteen kannalta huonoissa paikoissa, ei joukkoliikenneyhteyksien varrella, minkä huomaa etenkin isojen tapahtumien aikana. (nainen)

Myös lasten hoitopaikkojen sijoitteluun kaivattiin uudenlaista ajattelua. Arkilogistiikan ja joukkoliikenteen käytön kannalta voisikin olla parempi, että lasten hoitopaikan saisi työpaikan eikä kodin läheltä.

Palvelujen sijoittuminen on hoidettu jotenkin huonosti. Esimerkiksi hoitopaikat voisivat olla lähellä työpaikkaa, jolloin äidin kannalta liikkuminen olisi helpompaa. (nainen)

Toiminnalliset rakenteet liittyvät ihmisten tyypillisiin toimintoihin ja niihin liittyviin käytäntöihin ja arvostuksiin. Käytännöt ja arvostukset ovat muuttuneet vuosien saatossa. Tietenkin näihin on vaikuttanut se, mitä auto on mahdollistanut. Esimerkiksi *tavaroiden kuljetusta* ei voida enää kuvitella tehtävän ilman autoa edes lyhyitä matkoja. Erityisesti tämä nousi esille naisten ryhmässä. Auto on ikään kuin vapauttanut naisen kantojuhdan roolista, eikä tähän rooliin haluta palata.

Inhoan automarketteja ja käyn omassa lähikaupassa, joka on noin 800 metrin päässä. Käyn sielläkin kuitenkin autolla, koska en halua olla juhta. Nestejuomat painavat helposti useita kiloja. Auton käyttöä helpottaisi, jos nesteet voisi tilata kotiin. (nainen)

Tavaroiden kuljettamisen tarve on lisääntynyt myös sen vuoksi, että moni joutuu kuljettamaan kannettavaa tietokonetta kodin ja työpaikan välillä. Kun tähän yhdistetään toimintojen huono sijoittelu, minkä vuoksi harrastuksiin liittyvät *tavarat on otettava mukaan töihin jo aamulla*, auton käyttöä ei ole vaikea perustella.

Lisäksi jos menee ensin töihin, on mukana kannettava, sitten kouluun eli koulukirjat on mukana ja koulusta treeneihin. Täytyisi olla aikamoinen kameli, jos aikoisi saada kaikki tavarat mukaan joukkoliikenteellä. (mies)

Myös *lasten – ja koirienkin* – kanssa kulkemista pidettiin itsestään selvänä syynä käyttää autoa. Tämäkin on käytäntö, joka on syntynyt vuosien saatossa auton omistamisen tultua mahdolliseksi yhä useammalle.

Tuntuu siltä, ettei lasten kanssa voisi olla ilman autoa. Ei pystyisi hankkia ruokaostoksia, jos pitäisi mennä lapsen kanssa julkisilla. (nainen)

Auton omistaminen on kallista. Jos en sitä tarvitsisi, en pitäisi sitä. Koirien kuljettaminen on kuitenkin äärimmäisen kätevää autolla. (mies)

Auto on myös vapauttanut erityisesti naiset pukeutumaan säästä riippumattomasti. Voi käyttää mieluisiaan kenkiä riippumatta siitä, minkälainen sää on ulkona, kun autolla voi ajaa suoraan sisätiloihin, eikä tarvitse joutua kosketuksiin sateen tai lumen kanssa. Liikkumistottumukset saattavat siis riippua yllättävänkin paljon pukeutumiskulttuurin rakenteista. Nykyinen vaatemuoti sopii kaiken kaikkiaan paremmin kesäsäähän tai sisätiloihin. Toisaalta juuri auton käytön lisääntyminen on saattanut vaikuttaa myös vaatemuotiin eikä ainoastaan toisinpäin. Vaateteollisuudella ei ole enää niin suuria paineita luoda joukkoliikenteen käyttöön sopivia mutta samalla hyvännäköisiä vaatteita, puhumattakaan pyöräilyyn sopivista siisteistä työvaatteista.

Keskellä talvea kenkiä ei myöskään halua pilata ja siksikin auton käyttö on paljon mukavampaa. (nainen)

Auto on myös mahdollistanut joukkoliikennettä spontaanin ja muista ihmisistä riippumattomamman liikkumistavan. Tätäkin voidaan pitää auton mahdollistamana säävutettuna etuna, josta ei enää olla valmiita luopumaan. Joukkoliikenteen pitäisi jotenkin pyrkiä vastaamaan myös tähän tarpeeseen ollakseen kilpailukykyinen.

Liikkumiseni on sen verran spontaania, että autolla on helppo lähteä. (mies)

Silloin kun vaan lähtee jonnekin, ei halua katsella aikatauluja. Vanhempien luona tuli käytyä kokeilun aikana vähemmän, kun piti suunnitella matkat tarkemmin. (mies)

Tunne siitä, että mahdollisuus lähteä spontaanisti on tärkeämpi kuin se, että sen tekee. (mies)

On siinä joukkoliikenteessä jonkin verran sitä, että matka-aika on muiden hallussa. Riippuu siitä, tuleeko ihmisiä joka pysäkillä. (mies)

Miesten ryhmässä kukaan ei joutunut ajamaan työmatkojaan ruuhkassa, vaan pikemminkin ruuhkasuuntaa vastaan. Näin ollen ruuhka ei juurikaan stressannut haastateltavia autoilijoita. Yksi haastatelluista kuitenkin totesi, että ruuhka ei haitannut häntä aiemminkaan, kun joutui ajamaan ruuhkasuuntaan, sillä ruuhkan pystyi aina kiertämään valitsemalla reitit sopivasti. Sen sijaan joukkoliikenteessä ruuhka tuntuu vaivaavan enemmän etenkin, jos bussi on sisältä ruuhkainen.

Ruuhka-ajatin voi ennakoida, joskus kun lähtee 10 minuuttia aiemmin onkin töissä puoli tuntia aiemmin. Jos on mahdollisuus liukumaan, voi ruuhkia välttää. (mies)

Omalla autolla voi kiertää ruuhkan. Bussissa ei ole paljon vaihtoehtoja. (mies)

Lisäksi aikataulujen mukaan liikkuminen tuntuu stressaavammalta kuin ruuhkassa autolla ajaminen. Autoilla ei nimittäin tarvitse kokea sitä ärsytystä, joka syntyy, kun vaihtoyhteys menee nenän edestä. Joukkoliikenteessä on siis pahempi kiireen tuntu vaihtojen vuoksi. Toisaalta jos kaikissa autoissa olisi nopeudenrajoittimet, joukkoliik-

kenne ja autoilu voisivat lähentyä toisiaan suhteessa siihen, kuinka paljon pystyy itse hallitsemaan ajankäyttöään.

Aloin leppyä kokeilun aikana, mutta edelleen ärsyttää, kun bussi menee nenän edestä. Toisaalta minulla on uusi auto, jossa on nopeudenrajoitin. Tuntuu samalta kuin joukkoliikenteessä, jossa on myös tavallaan ”nopeudenrajoitin”. (mies)

4.2.2 Auton käytön subjektiiviset tarpeet

Auto välineenä subjektiivisten tarpeiden tyydyttämiseksi

Subjektiivisilla auton käytön tarpeilla tarkoitetaan sellaisia asioita, joita ei oikeastaan voida tyydyttää joukkoliikenteen palvelutasoa tai maankäyttöä kehittämällä. Auto voidaan kokea välineeksi toteuttaa jotain sellaista, johon joukkoliikenne ei pysty vastaamaan sen perusluonteensa ”joukkojen” kuljettamisen vuoksi. Joukkoliikenteessä on siis aina sidottu olemaan muiden ihmisten kanssa, eikä siihen voi vaikuttaa kenen kanssa joutuu olemaan samassa tilassa. Erityisen ongelmalliseksi koetaan *epämiellyttävät tai vaaralliset kanssamatkustajat*. ”Spurgut” ovat tunnetusti joukkoliikenteen häiriköitä. Joukkoliikenteessä on myös aina mahdollisuus törmätä väkivaltaisiin ihmisiin kuten julkisessa tilassa yleensäkin. Tämä vaikuttaa kaikesta huolimatta kulkutavan valintaan, vaikka riski koetaankin hyvin pieneksi. Auto sen sijaan mahdollistaa kontrollin oman lähiympäristön – eli auton sisätilan – siisteydestä sekä siitä, kenen kanssa kommunikoi.

Mitään erityisen vaarallista ei ole joukkoliikenteessä käynyt, mutta jotenkin on kuitenkin jäänyt mieleen kirvesmurhaajat eli jotenkin joukkoliikenteessä on enemmän varuillaan. Ratikassa saattaa joutua joskus valitsemaan paikkaa sen puolesta, missä istuu, kun jossain ratikan perällä on jokin nuorisojengi. Omassa autossa ei tarvitse jännittää. (nainen)

Olisi kiva, jos häröt poistettaisiin joukkoliikenteestä. (nainen)

Metro on nopea ja siksi käytän sitä, mutta on se totta, ettei siellä halua olla, jos ei ole tarvis. Toisaalta kolmosen ratikassa on myös haisevia puliukkoja. Tosin ratikasta pääsee pois, metro on suljetumpi tila. (mies)

Tuli istuttua olueen kerran ratikassa ja olin menossa paikkaan, jossa en olisi halunnut olla olutta housuissa. (mies)

Lisäksi riippumatta siitä, koetaanko muut joukkoliikenteen käyttäjät epämiellyttäviksi tai vaarallisiksi vai ei, autolla yksin matkustamista pidetään sinänsä hienona asiana. Tämä ilmeni sekä miesten että naisten ryhmässä. Toisin naisilla korostuu erityisesti *tarve omaan tilaan*, jos heillä on perhe ja lapsia. Auto on usein ainoa paikka, jossa saa silloin olla omassa rauhassa.

Autossa pääsee irti muista ihmisistä. Voi laittaa radion päälle ja voi irtautua esimerkiksi töistä paremmin. (nainen)

On ihana pitää autokaraokea, saa ottaa oman tilan. Äiti-ihmisillä etenkin oma aika on niin kovin kortilla. Työ on niin sosiaalista, että jos pitäisi vielä aina kulkea joukkoliikenteellä, menisi hermo. Oma rauha autossa on ihanaa! (nainen)

Auto on oma reviiri erityisesti miehille. (mies)

Auto itseisarvona

Auton omistaminen ja käyttö voi myös sinänsä olla subjektiivinen tarve. Ensinnäkin auton omistaminen voidaan nykyään kokea *itsestäänselvyydeksi*. Muutamat haastateltavat – sekä miesten että naisten ryhmässä – eivät kyenneet sen kummemmin selittämään, miksi he ostivat auton. Se oli vain oltava.

Hankin auton, koska sille oli tarvetta ja toisaalta oli tunne, että täytyy olla auto. (nainen)

Itselläni on aina ollut suhteellisen uusi auto ja kerran tarjottiin työsuuhdeautoa, mutta en suostunut, koska jotenkin tuntui siltä, että oma oli oltava. (mies)

Osittain autoilun itsestäänselvyys selittyy *tottumuksilla*. Kun sen on kerran aloittanut, ei helposti tule miettineeksi vaihtoehtoisia tapoja kulkea paikasta toiseen. Tällaisessa tapauksessa kulkutapamuutos voi hyvin olla mahdollinen, jos vain kerran saadaan piintynyt autoilija ylittämään kynns.

Piti pakottaa isä jollain yksityistiellä antamaan kokeilla auton ajamista. Auto on ollut siitä asti, kun vain ajokortin sai. Jossain vaiheessa tuli mentyä töihinkin bussilla, mutta jossain vaiheessa se sitten muuttui. Miksihän niin muuten kävi? (mies)

Henkinen kynnys oli ylitettävä, että pystyi lähtemään joukkoliikenteellä. Sen tehtyä matkustaminen oli ihan mukavaa. (mies)

Auton arvo myös *statussymbolina* myönnettiin ainakin muissa ihmisissä. Mutta auton ja menestyksen yhteyttä ei enää pidetty yhtä selvänä kuin joskus aikaisemmin.

Nykyisin on sellainen mentaliteetti, että menestys on tärkeää ja auto on osa imagotekijää. Itselle se ei ole niin merkittävä tekijä, suhtaudun siihen skeptisemmin. Auton saa kuka vaan, jos haluaa. (nainen)

Ei isä varsinaisesti mikään autohullu ollut, mutta kyllä hän ensimmäisen auton hankki jo 1950-luvulla, jolloin se ei ollut edes vielä ihan mahdollista. Merikapteeni toi auton jostain ulkomailta ja se oli kyllä hienoa. (mies)

Miehet erosivat selkeästi naisista siinä, että miehille auto on hyvin usein *harrastus ja nautinto sinänsä*. Tämä tunnustettiin hyvin rehellisesti. Auto on sekä tekninen ”lelu” että nautinnollinen ajaa.

Ei auto vieläkään ole välttämätön. On vaan kiva ajella. (mies)

On se kiva pitää autoa, se on uutta tekniikkaa. (mies)

Oman auton pitäminen on eräänlainen harrastus. (mies)

Olin alun perin ajatellut hankkia pienen kaupunkiauton, mutta ei mulla sellaista nyt ole. Autossani on kaikki hienot laitteet ja sillä on kiva ajaa. En sitä kadu, mutta alkuperäiset suunnitelmat eivät toteutuneet ja perusteluni jäivät sikseen. (mies)

Taulukossa 8 on esitetty yhteenveto auton käytön tarpeisiin vaikuttavista tekijöistä.

Taulukko 8. Auton käytön tarpeisiin vaikuttavat taustatekijät

AUTON KÄYTÖN OBJEKTIIVISET TARPEET
Joukkoliikennepalvelun ominaisuuksien puutteet suhteessa autoiluun
Pitkä matka-aika
Vaihtojen suuri määrä
Luotettavuuden puute
Käyttöliittymän heikkous
Liian suuri lämpötila
Linja-autojen epämiellyttävä ajotapa
Palveluasenteen puute
Toimintaympäristön autoilua suosivat rakenteet
Toimintojen sijoittelu suhteessa joukkoliikenteen infrastruktuuriin
Harrastuspaikat edellyttäisivät parempaa poikittaisliikennettä
Päivähoitopaikat kodin eikä työpaikan lähellä
Toiminnalliset rakenteet
Auto on mahdollistanut tavaroiden helpon kuljetuksen
Usean asian hoitaminen päivän aikana edellyttää suuren tavaramäärän kuljettamista aamusta iltaan
Auto on mahdollistanut lasten ja koirien helpon kuljetuksen
Auto on mahdollistanut säästä riippumaton pukeutuminen
Auto on mahdollistanut spontaanin ja riippumattoman liikkumistavan
Joukkoliikenteessä ruuhkaisuus/tungos tuntuu pahemmalta
Kiireen tuntu on voimakkaampi joukkoliikenteessä
AUTON KÄYTÖN SUBJEKTIIVISET TARPEET
Auto välineenä subjektiivisten tarpeiden tyydyttämiseksi
Mahdollisuus välttää epämiellyttävät tai vaaralliset kanssamatkustajat
Mahdollisuus omaan tilaan tai rauhaan
Auto itseisarvona
Auton omistaminen ja käyttö itsestäänselvyytenä
Auton käyttöön tottuminen
Auto statussymbolina
Autoilu harrastus ja nautinto sinänsä

4.3 Joukkoliikenteen kehittämisen haasteet

4.3.1 Myönteinen suhtautuminen joukkoliikenteen kehittämiseen

Kaikki haastateltavat suhtautuivat melko myönteisesti joukkoliikenteen kehittämiseen. Vähintäänkin toivottiin nykytilan säilyvän. Autoliikenteen rajoittamisen keinoista oltiin kahta mieltä. Yksi haastateltava naisten ryhmässä olisi valmis hyväksymään sanktiot autoilijoille, jos liikennemäärä vielä kasvaa. Miesten ryhmässä puolestaan oltiin enemmän passiivisen rajoittamisen kannalla siten, että pidättäydytään rakentamasta autoliikenteelle mutta investoidaan jonkin verran joukkoliikenteeseen.

Nykyinen suhde joukkoliikenteen ja autoilun investoinneissa saisi pysyä. Itselläni liikumisessa on valinnanvaraa. Tulisi olla balanssi siitä, minkä verran rahoitetaan mitään infraa. Kunpa edes tämä suhde pysyisi. Nyt tilanne on vielä siedettävä, mutta ehkä tulevaisuudessa jonkinlaiset autoilun sanktiot voisivat tulla kyseeseen. (nainen)

Resursseja voisi suunnata joukkoliikenteen puolelle, ei pitäisi rajoittaa autoilua, mutta hiljalleenhan se rajoittuu, jos ei investoida uusiin väyliin. Ei pitäisi kuitenkaan lopettaa autokaistojakaan. Ehkä resursseja voisi enemmän suunnata joukkoliikenteeseen. Ei busseillekaan voi rakentaa kaistoja lisää ihan minne vaan. (mies)

4.3.2 Joukkoliikenteen palvelun kehittäminen

Toimintaympäristön rakenteiden haasteisiin vastaaminen

Ryhmähaastatteluista nousi muutamia ideoita siihen, miten ylittää joitakin toimintaympäristön rakenteellisia esteitä joukkoliikenteen käytölle. Ensinnäkin tavarankuljetuksen osalta ehdotettiin, että HKL voisi laajentaa palveluitaan lainaamalla tai vuokraamalla polkupyörien peräkärriä kauppareissuja varten. Tämä olisi periaatteessa kaupunkipyöräpalvelua vastaavaa toimintaa. Myös peräkärri olisivat tietenkin varustettu HKL:n logolla.

Voisi olla HKL:n logolla varustettuja pyörärattaita, joilla voisi karrätä kaupasta tavaraa. (nainen)

Myös kotiinkuljetuspalveluja pidettiin mahdollisina ratkaisuin auton käytön vähentämiseen. Tosin ei oltu varmoja siitä, tulisiko kaupassa silti käytyä autolla tuoretavaroiden vuoksi.

Linja-auton käyttöä helpottaisi, jos nesteet voisi tilata kotiin. (nainen)

Ongelmallisten vapaa-ajanmatkojen osalta ehdotettiin ensinnäkin poikittaisliikenteen kehittämistä yleisesti. Lisäksi ehdotettiin ”hyppytuntikalustoa” erityisiä tapahtumia varten. Toisin sanoen HKL ja YTV voisivat yrittää tarjota ylimääräisiä vuoroja ja linjoja, silloin kun on tiedossa suuri määrä liikennettä tiettyihin paikkoihin, kuten urheiluhalleihin. Nehän sijaitsevat tyypillisesti huonojen joukkoliikenneyhteyksien varrella ja ovat yksi suuri syy siihen, että auto koetaan tarpeelliseksi. Näitä ylimääräisiä vuoroja ja linjoja pitäisi tietenkin mainostaa voimakkaasti tapahtuman markkinoinnin yhteydessä.

Kun on jääkiekko-ottelu, niin miksei voi laittaa lisää vuoroja, kun silloin on kuitenkin menossa paljon ihmisiä jäähallille? Ylipäättään joukkoliikenteen joustaminen muuttuvissa tilanteissa osoittaisi, että HKL elää mukana kaupungissa ja sen elämänmenossa. (nainen)

Toinen keino parantaa joukkoliikenteen mahdollisuuksia vapaa-ajan ”poikittaisliikumisessa” voisi olla kutsujoukkoliikennepalvelun tarjoaminen myös tavallisille ihmisille. Erityisesti kutsujoukkoliikennettä voisi hyödyntää lasten harrastusmatkoilla sekä yöliikenteessä, jolloin tavallisen joukkoliikenteen käyttö koetaan epämiellyttäväksi tai turvattomaksi.

Yöliikenteessä olisi todella mukavaa kulkea siistien ihmisten kanssa jollain kimppekyyti-tyyppisellä matkustustavalla. (nainen)

Lasten vanhempana myös mielellään maksaisi lasten saamisesta kyytiin, jotta saisi itselleen vapaa-aikaa. 3 euroa voisi olla ok-hinta. (nainen)

Joukkoliikenteen palveluominaisuuksien parantaminen

Joukkoliikenteen palvelua parantaisi tietysti kaikkein parhaiten vuorovälin lyhentäminen. Sillä saavutettaisiin lyhemmät kokonaismatka-ajat ja vaihtojen parempi sujuvuus. Myöskään luotettavuuden puute ei tällöin muodostuisi niin suureksi ongelmaksi. Vuorovälin lyhentämisen kuitenkin ymmärrettiin olevan suhteellisen vaikeaa.

Jos kaikkien välineiden vuoroväli olisi sen viisi tai seitsemän minuuttia, jäisi odottaminen väliin ja joukkoliikenteen käyttö olisi helppoa. Mutta eihän se ole mahdollista. (mies)

Jos luotettavuutta itsessään ei saada parannettua, tarvitaan parempaa häiriöinformaatiota sekä ajantasaisista informaatiota pysäkillä tuloajoista. Miesten ryhmässä ehdotettiin muuan muassa Bluetoothiin perustuvaa häiriöinformaatiota pysäkeille.

Bluetooth-yhteys pysäkillä ja sieltä voisi tulla tiedot häiriöstä suoraan kännykkään. (mies)

Ajantasaiset pysäkinäytöt joka pysäkillä! (mies)

Joukkoliikenteen käyttöliittymää koskien tuli lukuisia ehdotuksia. Yleisesti ottaen toivottiin parempia käyttöohjeita ja jopa henkilökohtaista opastusta. Henkilökunnan pitäisi olla aktiivinen opastuksen tarjoamisessa, eikä niin, että asiakkaan pitää itse yrittää löytää neuvoja. Järjestelmä pitäisi sopeuttaa asiakkaalle sen sijaan, että asiakas nöyrytyy ja yrittää sopeutua järjestelmään. Käyttöliittymän kehittäminen liittyy siis yleisesti asiakaspalveluasenteen kehittämiseen.

Julistaminen, selittäminen ja mainostaminen sinänsä ei ole niin olennaista kuin pienten arkipäivän käyttöä helpottavien tekijöiden tekeminen ”minua on ajateltu” -tyyppisesti. (nainen)

Se tuntuisi siltä, että joukkoliikenne on meitä varten, emmekä ole ikään kuin ”alamaisia” ja joukkoliikenteen armoilla. (nainen)

Se olisi asiakkaallekin mukava, tulisi sellainen olo, että on tärkeä henkilö, ei itsestään-selvyys. (nainen)

Yksi keino parantaa sekä käyttöliittymää että asiakaspalvelua on tarjota erilaisia, helpoja ja houkuttelevia palvelupaketteja. Mallia kehoitettiin otettavan esimerkiksi lentoliikenteestä, jossa asiakkaan kulkemista järjestelmässä on todella ajateltu perusteellisesti. Houkuttelevilla ja helppokäyttöisillä palvelupaketeilla voisi joukkoliikenteeseen saada työsuhdeauton kaltaista vaivattomuutta. Tämä tietenkin edellyttäisi työsuhdejoukkoliikennelipun mahdollistamista.

Nyt kun on puhuttu työsuhdelipuista, niin olisi tosi hyvä, jos olisi jokin joukkoliikennepaketti, jossa olisi kerrottu, miten toimia. Samalla tavalla kuin lentoliput tulevat pake-tissa, tänne menet tähän aikaan ja täällä yövyt. No, ehkä joukkoliikenteessä ei ihan niin tarkkaa ohjeistusta tarvita (hehheh). (mies)

Joukkoliikenteessä pitäisi huomioida paremmin kanta-asiakkaat. Kanta-asiakkaille voisi olla omia palvelupaketteja ja turisteille sekä muille lyhytaikaisemmille käyttäjille taas erilaisia paketteja. Palveluiden paketoiminen erityisesti kanta-asiakkaille nähtiin olennaisempana kuin kertalipun hinnoitteluproblematiikka. Myös ainoastaan arkena joukkoliikennettä käyttäville toivottiin joustavampaa kausilippujärjestelmää siten, että kauden pituus voisi olla esimerkiksi vain viisi päivää, tai että siihen ei kuuluisi viikonloppuja. Lisäksi kanta-asiakkaita ei pitäisi missään nimessä rankaista siitä, että heillä on ”vain” yhden pääkaupunkiseudun kaupungin kausikortti vaatimalla heiltä kokonaista seutulipun hintaa rajaa ylitettäessä. Yleisesti ottaen kaupunkien rajoihin perustuvaa lippujärjestelmää ei pidetty käyttäjäystävällisenä kokonaisuutena, ja toivottiin hienovaraisemman lippujärjestelmän kehittämistä.

Kertalippuproblematiikka on hankala ja sitä tulisi kehittää. Tulisi miettiä palvelua enemmän. Attraktiivinen palvelupaketti kehiin! (nainen)

Kanta-asiakkaille ilmainen kutsujoukkoliikennematka kuukaudessa! (nainen)

Jos on Helsingin sisäinen kausilippu, tulisi Espooseen menon olla halvempaa kuin seutulipun. Hinnan tulisi olla Espoon sisäinen. (mies)

Pääkaupunkiseudulle voisi käydä sama lippu joka puolelle. Tai sitten jaettaisiin alue vielä pienempiin vyöhykkeisiin. Lyhyt matka tulisi näin ollen varmaan halvemmaksi. (mies)

Olennainen osa asiakaspalveluasennetta on joustaminen tilanteen mukaan. Tätä toivottiin erityisesti linja-autojen kuljettajilta silloin, kun palvelu ei ole asiakkaan näkökulmasta tarpeeksi selvä ja asiakas erehtyy esimerkiksi pysäkistä. Toki järjestelmän itsessään pitäisi ensisijaisesti olla niin selvä, että asiakkaan ei tarvitsisi erehtyä, mutta jos näin käy, niin kuljettajien pitäisi olla joustavampia ottamaan kyytiin myös ”väärältä” pysäkiltä.

Menin jäähalliin julkisilla. Bussi 58 ei pysähtynyt pysäkillä 58 X, vaikka oli pysäkki, ja kuljettaja juoksutti äidin kolmen lapsen kanssa ja tien yli bussin 58 pysäkillä. Miksei voinut ottaa kyytiin 58 X bussin pysäkillä? Mikä vuoro 58 X ylipäättään on? Tällaisissa asioissa toivoisi joustavuutta myös. Kysyin kuljettajalta, oliko nyt kiva juoksuttaa lapsia pysäkillä. (nainen)

Joukkoliikenteen markkinointi ja imago

Joukkoliikenteen palvelun kehittäminen ei välttämättä vaikuta sellaisten autoilijoiden liikkumistottumuksiin, joilla autoilu vastaa nimenomaan subjektiivisiin tarpeisiin. Eri-tyisesti heitä varten täytyy kehittää joukkoliikenteen markkinointia. Heihin kohdistuvas-
sa markkinoinnissa tulisi ottaa huomioon, mihin auton käytön subjektiiviset tarpeet pe-
rustuvat. Esimerkiksi sellainen markkinointistrategia, jossa joukkoliikennettä pyritään
mainostamaan nimenomaan sosiaalisena ympäristönä ja mahdollisuutena kohdata erilai-
sia ihmisiä, ei tehoa henkilöihin, jotka nauttivat oman auton suomasta rauhasta.

Voidaan myös miettiä sitä, miten joukkoliikenteelle saataisiin samanlainen itsestäänsel-
vyyden status kuin autolle. Todennäköisesti tämä edellyttää *markkinoinnin toistuvuutta*.
Haastateltavat toivat esiin, että juuri toistuvuus automainoksissa puree ihmisiin. Toistu-
vuudella luodaan pysyvää imagoa ja itsestäänselvyyksiä. Tällä hetkellä joukkoliiken-
teellä ei koeta olevan minkäänlaista rakennettua imagoa. Haastateltavat eivät koe, että
ihmisten mielikuvaan joukkoliikenteestä yritettäisiin järjestelmällisesti vaikuttaa. Tämä
on osoitus nykyisen joukkoliikennemarkkinoinnin näkymättömyydestä ja heikosta vai-
kuttavuudesta. Tehokkaan ja toistuvuutta käyttävät markkinoinnin toteuttaminen tieten-
kin edellyttää huomattavasti enemmän rahallista panostusta joukkoliikenteen markki-
nointiin kuin mihin on totuttu.

*Automarkkinointi on järjestelmällistä, samaa toistetaan ja toistetaan. Se ei ole irrallista
niin kuin joukkoliikennemarkkinointi. (nainen)*

*Joukkoliikenteellä ei ole minkäänlaista rakennettua imagoa, kaikki on itse kokemusten
kautta kerättyä. (mies)*

*Automainoksiin laitetaan hirvittävä määrä rahaa. Automainonnasta näkee, mikä on uu-
sinta tekniikkaa. Niihin panostetaan paljon. (mies)*

Jos taas ajatellaan autoilua harrastuksena ja nautintoja sinänsä, voidaan miettiä, miten
joukkoliikenteestä saisi vastaavanlaista kokemusta. Joukkoliikenteen markkinoinnissa
voitaisiin pyrkiä tekemään myös joukkoliikenteestä harrastus. Yksi keino on esimerkiksi
eriyttää eri joukkoliikennemuotojen markkinointia ja luoda niille selkeästi erilaiset ima-
got. Tämä voidaan viedä vieläkin pidemmälle ja luoda *erilaisia imagoja eri linjoille*.
Ihmiset voisivat rakentaa imagoaan vakituisesti käyttämiensä linjojen kautta, kuten he
nykyään tekevät eri automerkkien kautta. Toinen naisten ryhmän haastateltavista oli sat-
tumalta törmännyt metropysäkkipaitoihin Design-museossa. Kussakin paidassa oli jon-
kin metroaseman nimi. Tästä ei kuitenkaan ole tiedotettu laajemmalle yleisölle eikä
HKL ollut ottanut paitoja osaksi omia kampanjoitaan. Tällaisten paitojen tuottamista
pidettiin kuitenkin naisten ryhmässä erinomaisena markkinointitapana.

*Lisäksi eri joukkoliikennemuodoilla on ihan eri fiilis, niitä tulisi markkinoida eri tavoil-
la. (nainen)*

*Yleensä ihmiset kulkevat päivittäin aika lailla samoja reittejä, joten HKL-metro/ratikka-
paitojen myyminen olisi tosi hyvä ”kantismarkkinointi” tapa. (nainen)*

*Autoa ostaessa haetaan myös imagoa, ostanko Smartin vai Golfin, samaa tulisi käyttää
joukkoliikenteen markkinoinnissa. (nainen)*

Kaiken kaikkiaan joukkoliikenteen markkinoinnissa tulisi tehdä enemmän *asiakassegmentointia* ja kohdentaa markkinointia eri tavalla erilaisille ihmisille: kanta-asiakkaille eri tavalla kuin silloin tällöin joukkoliikennettä käyttäville.

Asiakassegmentointia tulisi tehdä! (nainen)

Joukkoliikenteen tulisi hyväksyä liikennevälineiden sekakäyttö ja kohdistaa joukkoliikenteen markkinointia nykyistä enemmän. (nainen)

Vaikka markkinointi on erityisen tärkeä keino nimenomaan sellaisiin henkilöihin vaikuttamisessa, jotka perustelevat auton käyttöä pääasiassa subjektiivisiin tarpeisiin vetoamalla, voi markkinointia kohdistaa myös palvelun ominaisuuksia korostaviin. Tällöin markkinoinnissa pitäisi *tuoda esiin joukkoliikenteen vaivattomuutta ja turvallisuutta*, kuten automainoksissakin tehdään. Tosin tämä edellyttää, että palvelu ensin tehdään oikeasti helpoksi. Matkakorttia ja erityisesti Reittiopasta voisi mainostaa paljon näkyvämmiin.

Automainonnassa korostetaan vaivattomuutta ja turvallisuutta. (mies)

Matkakortista voisi kehittää jotain mainosta. (nainen)

Reittiopasta ei ole mainostettu tarpeeksi. (nainen)

Haastatelluilla ei ollut kovin paljon hyvää sanottavaa joukkoliikenteen tähänastisesta markkinoinnista. Jotkin kampanjat koettiin jopa loukkaavina. Yleisesti ottaen joukkoliikenteen *ympäristöarvoihin vetoamista pidettiin syyllistävänä* eikä edes tehokkaana, sillä kaikkihan jo tietävät, että joukkoliikenne ei rasita ympäristöä samalla tavalla kuin autoilu. Vaikka jokin asia olisi totta, sillä ei välttämättä ole markkinoinnissa arvoa. Jos ympäristöarvoihin vetoaminen ei käytännössä tehoa, sitä ei kannata pitää markkinointistrategian peruspilarina.

YTV:n/HKL:n ”Kokeile yleisiä” -mainosta en ole antanut anteeksi. Mainoksesta on muutamia vuosia, mainoksessa oli nuori kaunis nainen ja teksti ”kokeile yleisiä”. Ei ole kauheesti mietitty, ketkä ovat asiakaskohteita. (nainen)

OtaAikaa -kampanjaan olen törmännyt. Ne ovat suhteellisen hyviä viestejä, ei ole haukuttu sitä, ettei käytä. ”Jos olet täällä, olet jo oivaltanut” vähän tosin ihmetytti. Mitäköhän olen nyt oikein ymmärtänyt? Välillä on ollut sellainen olo, että on syyllinen, kun omistaa auton. (mies)

Olen melko vihreä, mutta mukavuus ja käytännön tarpeet ovat kuitenkin sellaisia asioita, jotka tulevat jossain vaiheessa vihreyttä tärkeämmäksi. (nainen)

Ei mulle tarvitse ympäristöystävällisyydettä tolkuttaa, ei sillä tarvitse myydä, mä tiedän sen jo, mä olen jo uskossa! Voisitte sen sijaan huomioida mun arkielämän, että tulisi tunne, että tää on mulle läheinen ja paras vaihtoehto. (nainen)

On puhuttu vaan, että joukkoliikenne on ympäristöystävällistä. Mutta kaikkihan sen jo tietää! (nainen)

VR:n markkinointia pidettiin kaikkein onnistuneimpana. Kivimiehiä pidettiin hyvänä, mutta erityisesti kyyhkys-kampanja sai kiitosta.

Mutta VR:n kyyhkyset olivat parhaat! Moderni musiikki ja miellyttävä mainos muutenkin. (nainen)

Haastatteluissa ilmeni, että joukkoliikenteen *imagoa varjostaa byrokraattisuus ja "tahmeus"* ja palveluntarjoajaorganisaatioiden sekavuus. Erityisesti YTV koettiin ankeana ja epäselvänä. YTV yhdistetään pikemminkin "ikäviin jätteisiin" kuin "iloiseen joukkoliikenteeseen". Tämä mielikuva vaikutti jopa niin pitkälle, että YTV:n vastuulla olevien linja-autojen ja kuljettajien koettiin olevan huonompia ja ankeampia kuin HKL:n.

HKL on niin byrokraattinen. (nainen)

Helsingin kaupunki on niin byrokraattinen, että se vaikuttaa asiaan ja tekee markkinoinnistakin tahmeaa. (nainen)

HKL on vanha tuttu, mutta YTV on sekava mössö, joka hoitaa asiat sekavasti ja korkeintaan tyydyttävästi. YTV:stä tulee mieleen jätteet (jätehuolto). (mies)

Jotenkin on sellainen mielikuva, että HKL:n kuljettajat ovat miellyttävämpiä ja rauhallisempia kuin YTV:n. (mies)

Mielikuva YTV:n busseista on huono, bussit vanhoja. Ehkä ne tuodaan jostain Tanskasta käytettyinä. (mies)

Joukkoliikenteen kehnoon imagoon vaikuttaa myös se, että joukkoliikenteestä yleensä uutisoidaan *negatiivisia asioita*. Osa negatiivisista asioista olisi kuitenkin mahdollista kääntää myös positiivisiksi. Asiat jotka ensi alkuun tuntuvat pelkästään huonoilta, pitäisi pyrkiä siitä huolimatta tuomaan esiin positiivisessa valossa. Vanhojen raitiotievaunujen suhteen voidaan esimerkiksi korostaa niiden nostalgisuutta, sen sijaan että voivotellaan uusien raitiotievaunujen vikoja.

Uutiset ovat yleensä jotain lakkouutisia tai bussi paloi tai ratikat ei toimi -tyyppisiä. Musta on kuitenkin kiva, että tulee vanhoja mageita saksalaisia ratikoita, vaikka sitä onkin uutisoitu siten, että HKL on ostanut jotain vanhoja romuja. (mies)

Taulukossa 9 on esitetty yhteenveto joukkoliikenteen kehittämisen haasteista tai keinoista sekä palvelun kehittämisen että markkinoinnin osalta.

Taulukko 9. Joukkoliikenteen kehittämisen haasteet.

JOUKKOLIIKENTEEN PALVELUN KEHITTÄMINEN
Toimintaympäristön rakenteiden haasteisiin vastaaminen
<p>Kotiinkuljetuspalvelujen tarjoaminen</p> <p>Poikittaisliikenteen kehittäminen</p> <p>Ylimääräisten vuorojen ja linjojen tarjoaminen suurien tilaisuuksien yhteydessä</p> <p>Kutsujoukkoliikennepalvelun tarjoaminen myös tavallisille ihmisille (lasten harrastukset, yöliikenne)</p> <p>(HKL:n logolla varustettujen polkupyörien peräkärryjen lainaaminen)</p>
Joukkoliikenteen palveluominaisuuksien parantaminen
<p>Vuorovälin lyhentäminen</p> <p>Parempaa häiriöinformaatiota</p> <p>Enemmän ajantasaista informaatiota</p> <p>Parempia käyttöohjeita ja henkilökohtaista opastusta</p> <p>Asiakaspalveluasenteen kehittäminen</p> <p>Helppojen ja houkuttelevien palvelupakettien kehittäminen</p> <p>Kanta-asiakkuuden kehittäminen</p> <p>Hienovaraisemman lippujärjestelmän kehittäminen</p> <p>Tilanteen mukaan joustaminen</p>
JOUKKOLIIKENTEEN MARKKINOINTI JA IMAGO
<p>Markkinoinnin toistuvuus</p> <p>Eri joukkoliikennemuotojen markkinoinnin eriyttäminen</p> <p>Erilaisia imagoja eri linjoille</p> <p>Asiakassegmentointi</p> <p>Joukkoliikenteen vaivattomuuden ja turvallisuuden korostaminen</p> <p>Ympäristöarvoihin vetoaminen ei ole tehokasta</p> <p>Imagoa varjostaa byrokraattisuus ja "tahmeus"</p> <p>Arkielämän huomiointi mainonnassa</p> <p>Positiivisten asioiden uutisointia negatiivisten sijaan</p>

5 PÄÄTELMÄT JA TOIMENPIDESUOSITUKSET

5.1 Yhteenvedo ja päätelmät

Selvityksen tarkoituksena oli tuottaa uutta tietoa autoilijoiden liikkumistottumuksista ja preferensseistä sekä heidän asenteistaan ja kokemuksistaan joukkoliikenteen käytöstä. Tarkoituksena oli keskittyä siihen, miten kokemus ja tieto voivat vaikuttaa asenteisiin ja sitä kautta joukkoliikenteen käyttöön.

Joukkoliikenteen käyttämättömyys johtuu sekä joukkoliikennetarjonnan sopimattomuudesta omiin tarpeisiin että **kysynnän** ominaisuuksista eli liikkujan preferensseihin, tottumuksiin ja asenteisiin liittyvistä seikoista.

Joukkoliikenteen **tarjonnan** ominaisuudet, kuten matka-aika, vuorovälit ja vaihdot, eivät ole yhtä korkealla tasolla kuin henkilöautolla liikuttaessa. Tutkimukseen osallistuneiden ryhmässä lähes kaikki käyttivät autoa työmatkoilla, mutta melko harvoilla tähän liittyi muita tarpeita, kuten työajan liikkumistarpeet tai esimerkiksi lasten kuljetustarpeet. Siten joukkoliikenne ei näyttäisi auton omistajien osalta pärjäävän kilpailussa edes niillä matkoilla, joilla sen palvelutaso on kilpailukykyisimmillään. Joukkoliikenteen vuorovälit tai välimatkat pysäkeille eivät ole merkittävä tarjonnan puute pääkaupunkiseudulla. Keskeisemmiksi puutteiksi osallistujat kokivat seuraavat tarjonnan osatekijät:

- luotettavuus, nopeus
- käyttöliittymän helppous eli joukkoliikenteen käyttöä ei koettu esteettömäksi
- henkilökunnan palvelu ja joukkoliikennenympäristön siisteys.

Tällä hetkellä toimintaympäristö suosii autoilua esimerkiksi toimintojen sijoittelun kautta. Palvelurakenteen hajautuminen on merkittävä autoilua tukeva tekijä ja johtaa myös auton käyttöön työmatkoilla matkojen ketjuttamisesta johtuen. Harvoissa paikoissa esimerkiksi kaupunkirakennetta pystytään suunnittelemaan yhdessä joukkoliikenteen kanssa, vaan joukkoliikenteen on ennemminkin mukauduttava jo olemassa olevaan kaupunkirakenteeseen. Kokeiluun osallistuneista autoilijoista moni koki poikittaisen joukkoliikenteen ongelmaksi oman liikkumisensa kannalta. Pääkaupunkiseudun kaupunkirakenteen kehittyminen johtaa jatkossakin nimenomaan poikittaisen liikenteen kasvuun.

Toimintaympäristön rakenteiden kehittämisessä osallistujat toivoivat joukkoliikenteen nykyistä suurempaa mukautumista erilaisiin liikkumistarpeisiin. Tällaisiin tarpeisiin voidaan vastata esimerkiksi ylimääräisillä vuoroilla (tätä tehdään jo erilaisten juhlien, kuten vapun ja uudenvuoden, sekä tapahtumien, kuten taiteiden yön, yhteydessä) ja kutsujoukkoliikenteellä.

Joukkoliikenneinformaation tarjonta ei ole täysin tavoittanut vähän joukkoliikennettä käyttäviä. Tämä voi johtua siitä, että ryhmä uskoo tuntevansa kohtuullisen hyvin omia matkojaan koskevat palvelut, eikä siten ole informaatiolle vastaanottavaista. Kuitenkin kokeilun myötä ryhmä koki tuntevansa palvelut paljon paremmin kuin ennen kokeilua ja lisäksi koki joukkoliikennetietojen saatavuuden hankalammaksi kuin oli ennen kokeilua luullutkaan. Satunnaisten käyttäjien informoinnissa on siten parantamisen varaa.

Hinnan vaikutus kulkumuodon valintaan on autoilijoilla pieni verrattuna miellyttävyyteen, täsmällisyyteen ja nopeuteen. Hyvästä palvelutasosta ollaan valmiita maksamaan korkeampi hinta, sillä autoilu tunnustetaan yleisesti joukkoliikennettä kalliimmaksi. Täl-

lä voidaan perustella esimerkiksi sitä, että henkilökohtaisemmasta palvelutasosta, esimerkiksi kutsujoukkoliikenteestä, voitaisiin veloittaa korkeampi hinta. Alle puolet autoilijoista tunnustautuu auton ”pakkokäyttäjiksi”, joiden mielestä autoa on käytettävä, koska se on tullut hankittua.

Autoilijoiden joukkoliikenteen käyttöä tukee hankaluus pysäköintipaikan löytämisessä. Viikoittain joukkoliikennettä käyttävät autoilijat kokivat pysäköinnin selvästi hankalammaksi kuin vähän joukkoliikennettä käyttävät. Todennäköisesti useimmissa tapauksissa kyse on enemmänkin pysäköinnin hinnoittelusta kuin paikkojen puutteesta. Pääkaupunkiseudun pysäköintipolitiikka toimiikin siten tehokkaana kysynnän hallinnan keinona.

Sytä joukkoliikenteen vähäiseen käyttöön löytyy myös **kysynnän** ominaisuuksista. Autoilijoiden vastauksissa korostuu voimakkaasti auton merkitys subjektiivisten tarpeiden tyydyttämisessä. Auto koetaan osaksi omaa tilaa, jossa voi rentoutua ja rauhoittua työpaikan ja kodin välillä. Liikennemuutos on miellyttävämpi kokea yksin omassa autossa kuin täpötydessä bussissa. Pysäkillä on ikävämpää odotella kuin omassa autossa.

Autoilun kokeminen miellyttävänä näkyy myös asenteiden ja käyttäytymisen ristiriitana. Autoa käytetään päivittäisillä matkoilla siitä huolimatta, että ruuhkat koetaan ongelmiksi, autoilun koetaan aiheuttavan päästöhaittoja eikä pääkaupunkiseudulle enää nähdä mahtuvan lisää autoliikennettä. Tämä voi johtua siitä, ettei haittoja koeta vielä riittävän pahoiksi, omia vaikutusmahdollisuuksia ei nähdä riittävän suurina tai oman käyttäytymisen ja asenteiden ristiriitaa ei yksinkertaisesti tiedosteta.

Auto on osalle itseisarvo, statussymboli, harrastus tai nautinto sinänsä. Myös joukkoliikenne voi vastata subjektiivisiin tarpeisiin. Joukkoliikenteen palveluominaisuuksien parantamisella voidaan päästä käsiksi subjektiivisiin tarpeisiin. Tähän tarvitaan nykyistä enemmän ajantasaista tiedotusta, henkilökohtaista opastusta ja kanta-asiakkaiden huomioimista. Joukkoliikenteen markkinointi ja imagon kehittäminen ovat myös tapoja, joita voidaan kohdistaa juuri subjektiivisiin tarpeisiin. Tähän tavoitteeseen vastaamista varten tarvitaan nykyistä enemmän asiakassegmentointia ja asiakasryhmäkohtaisia kampanjoita.

Kysyntään liittyvistä tekijöistä eräs mielenkiintoinen on joukkoliikenteen imago. Vain hyvin harva autoilija kokee, että joukkoliikenne ei sopisi heidän imagolleen. Kokeilun myötä joukkoliikenteen imagovaikutus parani entisestään. Joukkoliikennemuodoilla sen sijaan näyttää olevan hyvin erilaiset imagot autoilijoiden keskuudessa. Kouluarvosanoja annettaessa parhaan tuloksen sai metro ja huonoimman bussi. Tarkasteltuna käytön yleisyyden mukaan huomataan, että metro sai sitä paremman arvosanan, mitä vähemmän vastaaja on sitä käyttänyt. Bussi päinvastoin sai sitä huonomman arvosanan, mitä vähemmän vastaaja on sitä käyttänyt. Tämä havainto kertoo siitä, että metrolla on parempi imago kuin bussilla. Se voidaan myös tulkita niin, että bussin imago on todellista palvelutasoa huonompi, mistä syystä imagon nostoon olisi järkevää panostaa.

Kokemusten vaikutus asenteisiin

Autoilijoiden aiemmissa joukkoliikennekokemuksissa korostuvat matkustamisen kokeminen epämiellyttäväksi sekä ristiriita omien matkustustarpeiden ja joukkoliikenteen yhteensovittamisessa. Miellyttävyys on subjektiivinen käsite, johon vaikuttavat useat eri osatekijät henkilön omista kokemuksista mielikuviin ja asenteisiin.

Joukkoliikennemuodoille annetut parhaat arvosanat on annettu asuinalueilla, joilla kyseinen liikennemuoto on vallitseva. Kokemukset ja tottumukset siis vaikuttavat siihen, kuinka hyväksi liikennemuoto koetaan. Pelkästään tämä tulos on tutkimuksen kannalta kannustava: ”tutustuttamalla” henkilö joukkoliikenteeseen laskee käytön kynnyksen. Tämä tulee esille myös siinä, että osallistujien kokema joukkoliikenteen käytön helppous on lisääntynyt kokeilun myötä. Joukkoliikenteen käytön helppoutta, ”käyttöliittymää”, peräänkuulutettiin myös ryhmähaastatteluissa. Käyttöliittymän kokeminen heikoksi vahvistaa käsitystä siitä, ettei joukkoliikenteen esteettömyyteen ole vielä panostettu riittävästi.

Joukkoliikennekokeilun vaikutukset asenteisiin ovat suuremmat henkilöillä, jotka ovat aiemmin käyttäneet joukkoliikennettä vain harvoin ja jotka ovat asenteiltaan automyönteisiä (”car lovers” -profiili). Tämä ryhmä koki joukkoliikenteen helpommaksi ja täsmällisemmäksi kuin oli arvioinut ennen kokeilua. Myöskään riippuvaisuus aikatauluista ei osoittautunut niin suureksi ongelmaksi kuin oli ajateltu. Riippumattomuustavoitteessa onkin pitkälti kyse mielikuvista, koska hyvien joukkoliikenneyhteyksien alueilla vuoroväli on tiheä ja harva päivä on aivan minuutilleen ohjelmoitu. Joukkoliikenteen palvelutaso on todellisuudessa parempi kuin sitä vähän käyttävät autoilevat arvioivat sen olevan.

Kokeilu vaikutti jonkin verran siihen, kuinka tarpeelliseksi autoilijat näkevät vähintään yhden auton omistamisen. Noin kolmannes autoilijoista näkee, että auton omistaminen ei olisi aivan välttämätöntä.

Kokeilu ei kokonaisuutena merkittävästi muuttanut autoilijoiden käsitystä joukkoliikenteen laadusta. Kouluarvosanan keskiarvo laski hieman. Mielenkiintoista oli, että hauki-lahtelaiset, jotka olivat antaneet ennen kokeilua huonoimman arvosanan 6,5, nostivat sitä melko selvästi 7,7.

Kokeilun vaikutus joukkoliikenteen käyttöön ja auton tarpeeseen

Ilmainenkaan joukkoliikenteen matkakortti ei radikaalisti vaikuttanut autoilijoiden liikkumistottumuksiin. Kokeilun aikana joukkoliikenteen osuus matkoista oli 39 % ja viikonloppuisin 21 %. Jo toisella tutkimusviikolla noin 30 % jätti tekemättä ohjeissa ”vaaditut” viisi yhdensuuntaista joukkoliikennematkaa viikossa. Tottumukset eivät siten ole helposti murrettavissa edes ilmaisella liikkumisella.

Kulikutapamuutosten yhtenä lähtökohtana ajatellaan olevan autoilusta aiheutuvan ongelman tunnistaminen sekä oivallus siitä, että itse voi olla osa ongelmaa ja sen ratkaisua. Suurin osa autoilijoista näkee, että autoilu aiheuttaa ympäristölle ja asukkaille haittoja. Noin kolmannes autoilijoista on edes hieman harkinnut autoilun vähentämistä. Kokeilulla ei tähän kuitenkaan ollut merkittävää vaikutusta. Eniten autoilun vähentämistä ovat harkinneet ne, jotka ovat käyttäneet joukkoliikennettä jo aiemmin viikoittain. Tämän ryhmän houkuttelu kanta-asiakkaaksi näyttäisikin olevan kaikkein helpointa. Nykyisin joukkoliikennelippujen hinnoittelussa on nimenomaan suosittu kanta-asiakkuutta, mikä näyttäisi olevan oikea hinnoittelustrategia myös tämän työn tulosten perusteella.

5.2 Toimenpidesuosituksset

Joukkoliikenteen tarjonnan kehittäminen

Joukkoliikenteen tarjontaa on mahdollista kehittää autoon nähden nykyistä kilpailukykyisemmäksi, vaikka samaa palvelutasoa on erittäin vaikea ja kallis saavuttaa. Tarjonnan kehittämistarpeissa nousee esiin seuraavia tarpeita:

- Palvelun kehittäminen kuljettajakoulutuksella. Ongelmaksi on koettu kaahaamisen aiheuttama turvattomuuden tunne sekä heikko henkilökohtainen asiakaspalvelu.
- Poikittaisliikenteen tarjonnan kehittäminen
- Viikonloppuliikenteen tarjonnan lisääminen
- Lisätarjontaa ja sen markkinointia joustavasti erityistapahtumiin
- Vapaa-ajan liikkumiseen soveltuvan tarjonnan kehittäminen
- Korkean palvelutason kutsuohjatun joukkoliikennepalvelun kehittäminen ja pilotointi
- Joukkoliikenteen sosiaalisen turvallisuuden parantaminen iltaisin ja viikonloppuisin.
- Ajantasaisten pysäkinäyttöjen lisääminen
- Kaupunkiliikkumisen palvelupaketin kehittäminen joukkoliikenteen kanta-asiakkaille. Palvelupaketti sisältäisi houkuttelevan kausikortin hinnoittelun sekä muita etuja, kuten kutsuohjattuja matkoja tietty määrä kuukaudessa edullisesti tai esimerkiksi tarjouksia yhteiskäyttöauto-yrityksiin. Autoilun puolella malliesimerkkinä on työsuhdeauto ja siihen liittyvä vaivattomuus. Eräs mahdollisuus olisi myös vyöhykiselälipputuotteen tarjoaminen vain kanta-asiakkaille.
- Pienten, asiakaspalvelua parantavien, kohdennettujen toimenpiteiden ideointi ja toteuttaminen (ideakilpailulla). Palvelua juuri yksilöllisiin tarpeisiin.

Tiedotus ja markkinointi

Autoilijat tarvitsevat selkeästi nykyistä houkuttelevampia joukkoliikennepalveluja käyttääkseen kulkumuotoa enemmän. Joukkoliikenteen luonteen vuoksi se ei voi koskaan täysin kilpailla kaikkien yksityisautoilun hyvien ominaisuuksien kanssa. Linjoja, reittejä ja vuorovälejä kehittämällä voidaan tilannetta parantaa jonkin verran. Joukkoliikenteen markkinoinnilla ja tiedotuksella voi kuitenkin tulevaisuudessa olla yhä suurempi merkitys autoilijoiden houkuttelemisessa joukkoliikenteeseen ja nykyisten käyttäjien pitämisessä.

Toistaiseksi joukkoliikenteen markkinoinnilta on puuttunut jatkuvuus ja toistuvuus. Kanta-asiakkaita ei juurikaan ole huomioitu, eikä eri asiakasryhmiä ehkä vielä ole riittävästi tunnistettu ja/tai tavoitettu. Tehokas markkinointi on kallista, eikä tyhjen imagon luomiseen tule sortua. Tiedotuksen ja markkinoinnin tehokas hyväksikäyttö voi kuitenkin olla kustannustehokas keino joukkoliikenteen käyttäjien pitämisessä ja houkuttelemisessa. Joukkoliikenteen viestinnälle on asetettava kaksi eri tavoitetta:

- Nykyisten palveluiden parempi tiedottaminen eri ryhmille oikealla tavalla (satunnaisten käyttäjien kotiin kannetut tiedotteet, uudet telematiikkapalvelut jne.) Tiedotuksessa ja markkinoinnissa pitäisi paremmin huomioida ihmisten arkipäivän tarpeet.
- Imagon parantaminen markkinoinnilla (joka erityisesti bussien osalta ei vastaa todellista palvelutasoa). Markkinoinnissa tulisi pyrkiä luomaan oma imago eri joukkoliikennemuodoille, jopa eri linjoille (vrt. Jokeri-linja).

Se, ettei autoilijoiden houkuttelevuus joukkoliikenteen käyttäjiksi ympäristöarvoihin vetoamalla ole toimiva keino, ei tarkoita, etteikö joukkoliikenteen käyttäjien pitämisessä voitaisi käyttää ympäristöarvoihin vetoavaa mainontaa. Esimerkiksi tietoiskutyypiset mainokset joukkoliikennevälineissä voisivat olla tehokas keino ympäristöasioiden konkretisoinniksi. Tällaisia voisivat olla esimerkiksi seuraavanlaiset kampanjatekstit joukkoliikennevälineiden sisällä:

- ”Kiitos kun käytät joukkoliikennettä! Yksi bussi kuljettaa 15 metrillä tietä saman verran ihmisiä kuin 40 yksityisautoa 300 metrillä tietä.”
- ”Kiitos kun käytät joukkoliikennettä! Autoilu aiheuttaa Suomessa xx % kokonaispäästöistä, mutta 90 % ilmansaasteille altistumisesta, koska autojen pako- kaasupäästöt syntyvät katutasolla ja pääsevät täten suoraan hengitysilmaan.”

Tausta-ajatuksena tietoiskuilla olisikin nimenomaan ympäristöasioiden **konkretisointi**. Tavoitteena on yleisesti tunnettujen faktojen joukkoliikenteen ympäristöystävällisyydestä yksityisautoiluun verrattuna yksinkertaistaminen ja tuominen lähelle ihmistä. Ympäristöarvoihin vetoamisen suhteen on kuitenkin oltava hyvin varovainen, sillä kaikenlaisia syyllistämistä tulee ehdottomasti välttää.

Hintalaskuri joukkoliikennelipuille

Vaikka hinta ei olekaan autoilijoille ratkaiseva auton käyttöön vaikuttava tekijä, vaikuttaisi joukkoliikenteen hinnalla kuitenkin olevan merkitystä sen valinnassa. Joukkoliikenteestä ei olla valmiita maksamaan paljoa, sillä sen palvelutasoa ei koeta riittäväksi. Joukkoliikenteen käytön edullisuuden ja eri lippuvaihtoehtojen vertailun helpottamiseksi voisi nykyiseen YTV:n [www-sivuilla olevaan matkakorttilaskuriin](http://www.sivuilla_olevaan_matkakorttilaskuriin) (http://www.ytv.fi/FIN/liikenne/liput_ja_hinnat/hinnat/kausilipun_hintalaskuri/hintalaskuri2005.htm) lisätä lippuvaihtoehtot. Matkakorttilaskuri voisi laskea vaihtoehtoiset liikkumiskustannukset tietyinä ajanjaksona niin kertalipuilla, matkakortin arvolla kuin matkakortin ajalla. Laskuri voisi nykyisten asiakasryhmän ja kotikunnan lisäksi tiedustella, kuinka monta raitiovaunumatkaa, Helsingin/Espoon/Vantaan sisäistä joukkoliikennematkaa ja kuinka monta seutumatkaa henkilö tekee valitun ajanjakson aikana.

Helsingin sisäisen 14 päivän joukkoliikennelipun hinta on 20,50 euroa ja YTV:n seudun vastaava 39,50 euroa. Kertalipuilla voi vastaavilla summilla matkustaa Helsingin sisällä kahden viikon aikana 10 joukkoliikennematkaa ja YTV:n alueella 11 joukkoliikennematkaa. Jos henkilö tekee kahden viikon aikana vähintään kolmena päivänä viikossa tunnin ylittävän edestakaisen Helsingin sisäisen tai seutualan matkan, tulee matkakortin ajan lataaminen edullisemmaksi kuin kertalipun ostaminen. Vastaavalla summalla henkilö voi toisaalta matkustaa matkakortin arvolla 16 kertaa raitiovaunulla, 12 kertaa Helsingin sisäisessä liikenteessä ja yli 13 kertaa seudun alueella tätä pidemmällä aikajaksolla. Hintalaskuri saattaisi konkretisoida kausilipun ostamisen kannattavuutta. Kau-

silipun omistaminen taas saattaisi lisätä henkilön joukkoliikenteen käyttöä, kun lippu on voimassa.

Selvitystarpeet

Jatkossa olisi hyödyllistä selvittää, ovatko päätoimisten joukkoliikenteen käyttäjien asenteet erilaisia vai samankaltaisia autoilijoiden asenteiden kanssa. Joukkoliikenteen kulkutapaosuuden kasvattaminen edellyttää autoilijoiden houkuttelemisen lisäksi nykyisten joukkoliikenteen käyttäjien pitämistä asiakkaina. Niin markkinoinnin kuin viestinnän tulee olla erilaista erilaisille käyttäjille. Autoilijoilla ja joukkoliikenteen käyttäjillä saattaa olla erilaisia preferenssejä ja taustatekijöitä, joiden tutkiminen voisi lisätä joukkoliikenteen käyttöön vaikuttavien tekijöiden tuntemusta. Lisäksi pääsääntöisten joukkoliikenteen käyttäjien asenteiden ja autoilijoiden asenteiden vertailusta voitaisiin mahdollisesti tehdä johtopäätöksiä siitä, **mitkä asenteisiin vaikuttavat tekijät ovat seurausta kulkutavan valinnasta ja toisaalta taas mitkä kulkutavan valintaan vaikuttavat tekijät ovat seurausta asenteista.**

Autoilijat joukkoliikenteessä -aineisto on kerätty ainoastaan neljältä asuinalueelta pääkaupunkiseudulla. Esimerkiksi junaradan varrella oleva asuinalue puuttui tutkimuksesta kokonaan. Lähijunan vähäinen arvostus osallistujien keskuudessa saattoi hyvinkin johtua juuri tästä syystä. Lisäksi Espoo oli edustettuna ainoastaan Haukilahden osalta ja Vantaalta ei asuinaluetta ollut mukana lainkaan. Kaikilla edustetuilla asuinalueilla on myös joukkoliikenteen palvelutaso varsin hyvä, mikä olikin yksi lähtökohta työssä. Kuitenkin aineiston laajentaminen erilaisilla asuinalueilla ja suuremman otoksen tutkiminen voisi antaa lisäarvoa tässä esitettyihin päätelmiin ja joko vahvistaa tai korjata niitä.

Yhtenä selvitettävänä asiana voisi myös olla kulkutavan miellyttävyyden osatekijöiden tarkka erittely ja mahdollisuudet miellyttävyyden lisäämiseen joukkoliikenteessä. Miellyttävyyden kokeminen voi johtua hyvinkin pienistä asioista, joita voisi olla mahdollista parantaa myös edullisin keinoin. Lisäksi voisi selvittää joukkoliikenteen erilaisten kanta-asiakkaiden nykyistä kattavampia palkitsemismahdollisuuksia ja -tapoja.

Jatkoselvitystarpeita tiivistettynä

- joukkoliikenteen käyttäjien asenteiden selvittäminen ja vertailu autoilijoiden asenteisiin
- tutkimuksen laajentaminen erilaisille asuinalueille pääkaupunkiseudulla
- joukkoliikenteen käytön miellyttävyyden lisääminen erilaisin ja erihintaisin keinoin
- joukkoliikenteen kanta-asiakkaiden palkitseminen erilaisin keinoin.

LÄHDELUETTELO

HKL. (2004). Helsingin joukkoliikenne kansainvälisessä vertailussa 2001–2004. Suunnitteluyksikkö B: 5/2004. Helsinki.

Ojanen, S. (1995). Mielekkään oppimisen malli ympäristökasvatuksen opettamiseen. Kirjassa Opettaja ympäristökasvattajana, toimittaneet Ojanen, S. ja Rikkinen, H. Wsoy 1995. Ss. 60-73.

Suomen Paikallisliikenneliitto. Kaupunkiliikenne 2001 – uusi linja liikkumiseen. Tehty yhteistyössä Suomen Kaupunkiliiton ja Liikenne- ja viestintäministeriön kanssa. 24 s.

Tapestry. (2003). Tapestry; deliverable 5 – best practice guidelines.

YTV. (2001a). Liikkumistottumukset ja niiden muutokset pääkaupunkiseudulla vuonna 2000. Pääkaupunkiseudun julkaisusarja C 2002:11. Helsinki.

YTV. (2001b). Liikkumisen nykytila. Pääkaupunkiseudun julkaisusarja B 2001:10. Helsinki. 27 s.

JOUKKOLIIKENTEEN KOKEILUTUTKIMUS, ennen-kysymykset

Vastatkaa näihin ennen joukkoliikennekokeilun aloittamista!

TAUSTAKYSYMYKSET (kysymykset 1–12)

Ympyröikää sopiva vaihtoehto ja/tai kirjoittakaa vastaus sille varattuun tilaan.

1. Sukupuolenne?
 - a. mies
 - b. nainen
2. Syntymävuotenne? _____
3. Kuinka monta henkilöä Teidän lisäksenne taloudessanne asuu? *(Merkittävä henkilöiden lukumäärä viivalle.)*
 - a. _____ aikuista
 - b. _____ alle 7-vuotiaista lasta
 - c. _____ 7–17 -vuotiaista lasta
 - d. _____ yli 17-vuotiaita lasta
4. Kuinka monta henkilöautoa taloudessanne on vakituisesti käytettävissä? _____
5. Kuinka moni näistä on työsuhdeauto? _____
6. Kuinka usein olette käyttänyt seuraavia joukkoliikennemuotoja pääkaupunkiseudulla viimeisen vuoden aikana? *(Ympyröikää kunkin joukkoliikennemuodon osalta yksi vaihtoehto.)*

linja-autoa	raitiovaunua
a. useammin kuin kolmena päivänä viikossa	a. useammin kuin kolmena päivänä viikossa
b. 1-3 päivänä viikossa	b. 1-3 päivänä viikossa
c. 1-3 päivänä kuukaudessa	c. 1-3 päivänä kuukaudessa
d. harvemmin	d. harvemmin
e. en lainkaan	e. en lainkaan
lähijunaa	metroa
a. useammin kuin kolmena päivänä viikossa	a. useammin kuin kolmena päivänä viikossa
b. 1-3 päivänä viikossa	b. 1-3 päivänä viikossa
c. 1-3 päivänä kuukaudessa	c. 1-3 päivänä kuukaudessa
d. harvemmin	d. harvemmin
e. en lainkaan	e. en lainkaan

7. Onko Teillä käytössänne pääkaupunkiseudun matkakortti?
 - a. Kyllä, siinä on ladattuna *(voitte valita molemmat)*
 - i. aikaa/kautta
 - ii. arvoa/rahaa
 - b. Ei. Minulla on viimeksi ollut käytössäni joukkoliikenteen kausilippu pääkaupunkiseudulla vuonna _____
 - c. Ei, minulla ei ole koskaan ollut käytössäni joukkoliikenteen kausilippua pääkaupunkiseudulla

8. Käyttääkö taloudessanne joku toinen henkilö joukkoliikennettä säännöllisesti (vähintään 4 kertaa viikossa)?
- Kyllä
 - lapsi/lapset
 - puoliso
 - Ei.
9. Merkitkää, millä matkoilla käytätte henkilöautoa pääasiallisena liikkumismuotonaanne? (*Voitte valita useamman vaihtoehdon.*)
- työmatkat
 - opiskelumatkat
 - työasiamatkat (työaikana tehtävät matkat)
 - lasten kuljetukset päivähoitoon/kouluun
 - omiin harrastuksiin liittyvät matkat
 - lasten harrastuksiin liittyvät matkat
 - matkat ruokakauppaan
 - muut vapaa-ajan matkat (konsertit, elokuvat, teatteri jne.)
 - vierailumatkat ystävien/sukulaisten luo
 - muut matkat, mitkä? _____
10. Mikä on korkein koulutuksenne?
- peruskoulu, kansakoulu, keskikoulu
 - keskiaste (ylioppilas ja/tai ammatillisia opintoja 1–3 vuotta)
 - opistotason ammattitutkinto
 - ammattikorkeakoulututkinto tai alempi korkeakoulututkinto
 - ylempi korkeakoulututkinto
11. Mikä seuraavista kuvaa toimintaanne parhaiten?
- yrittäjä
 - työntekijä
 - eläkeläinen
 - opiskelija, koululainen
 - tällä hetkellä en käy töissä tai opiskelemassa kodin ulkopuolella
12. Kuinka suuret olivat kotitaloutenne yhteenlasketut veronalaiset tulot vuonna 2004?
- alle 25 000 euroa
 - 25 000–50 000 euroa
 - 50 000–80 000 euroa
 - yli 80 000 euroa

KOKEMUKSET (kysymykset 13–18)

Vastatkaa seuraaviin kysymyksiin niille varattuun tilaan tai ympyröikää sopiva vaihtoehto.

13. Minkälaisia kokemuksia Teillä on joukkoliikenteen seuraavista osa-alueista?

- a. nopeus, luotettavuus _____

- b. vuorovälit, vaihdot _____

- c. turvallisuus _____

- d. joukkoliikennetiedotus ja -informaatio _____

- e. matkustamisen miellyttävyys _____

14. Oletteko käyttänyt

- a. YTV:n Reittiopasta?
 - i. Kyllä
 - ii. En
- b. liikenneneuvonnan puhelinpalvelua (puh 0100 111)?
 - i. Kyllä
 - ii. En

Jos olette käyttänyt jompaakumpaa, minkälaisia kokemuksia Teillä on näistä palveluista?

15. Minkälaisia kokemuksia Teillä on joukkoliikennepalvelujen ja matkustustarpeittenne yhteensopivuudesta?

16. Esimerkki/kertomus onnistuneesta joukkoliikennematkasta.

17. Esimerkki/kertomus epäonnistuneesta joukkoliikennematkasta.

18. Anna kouluarvosana (4–10) pääkaupunkiseudun seuraaville joukkoliikennepalveluille:

- a. bussi _____
- b. metro _____
- c. lähijuna _____
- d. raitiovaunu _____

Mitä joukkoliikennemuotoa pidätte palvelutasoltaan parhaana? Miksi?

KÄSITYKSET (kysymykset 19–22)

Seuraavassa on erilaisia väittämiä koskien joukkoliikennettä ja autoilua. Ympyröikää numero sen mukaan, kuinka samaa mieltä olette kyseisen väittämän kanssa.

Vastausasteikko: 1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä.

19. Käsitykset matkustustarpeista ja joukkoliikennetiedon tilasta

	täysin eri mieltä			ei samaa eikä eri mieltä		täysin samaa mieltä
a. Käytän henkilöautoa, koska tarvitsen sitä usein työssäni	1	2	3	4	5	
b. Tarvitsen autoa päivittäin tavaroiden ja/tai lasten kuljettamiseen	1	2	3	4	5	
c. Käyttäisin joukkoliikennettä enemmän, jos työpaikalleni kulkisi nopea, vaihdoton yhteys	1	2	3	4	5	
d. Käyttäisin joukkoliikennettä enemmän, jos vapaa-ajan matkoillani voisin käyttää nopeaa, vaihdotonta yhteyttä	1	2	3	4	5	
e. Vähintään yhden auton omistaminen on välttämätöntä nykyajan perheen matkustustarpeiden täyttämiseksi	1	2	3	4	5	
f. Tunnen omiin matkoihini liittyvät joukkoliikennepalvelut	1	2	3	4	5	
g. Viikoittaiset harrastukseni ovat sellaisia, että joukkoliikenteellä niihin kulkeminen olisi hankalaa	1	2	3	4	5	

20. Käsitykset joukkoliikenteen ja autoilun palvelutasosta oman liikkumisenne kannalta

	täysin eri mieltä			ei samaa eikä eri mieltä		täysin samaa mieltä
a. Tiedot joukkoliikenteen reiteistä ja aikatauluista ovat helposti saatavilla	1	2	3	4	5	
b. Kuljettajilta/henkilökunnalta saa tarvittaessa apua	1	2	3	4	5	
c. Joukkoliikennevälineet ja -pysäkit ovat siistejä	1	2	3	4	5	
d. Joukkoliikenteessä käytetyn ajan voi hyödyntää lukien tai työskennellen	1	2	3	4	5	
e. Kuluttavan valinnassa tärkeätä on luotettavuus ja täsmällisyys	1	2	3	4	5	
f. Pääkaupunkiseudulla joukkoliikenteellä matkustaminen on nopeampaa kuin autoilu	1	2	3	4	5	
g. Kuluttavan valinnassa tärkein tekijä on nopeus	1	2	3	4	5	
h. Autoillessa tiedän joukkoliikennettä tarkemmin milloin olen perillä	1	2	3	4	5	
i. Joukkoliikenteellä matkustaminen on minulle kalliimpaa kuin auton käyttö	1	2	3	4	5	
j. Autoilu on minulle joukkoliikennettä helpompi vaihtoehto	1	2	3	4	5	
k. Kuluttavan valinnassa tärkein tekijä on hinta	1	2	3	4	5	
l. Autoa kannattaa käyttää, koska olen sen hankkinut	1	2	3	4	5	
m. Joukkoliikenteen pysäkit/asemat ovat minulle kaukana	1	2	3	4	5	
n. Joukkoliikenteen vuoroväli on minulle liian harva	1	2	3	4	5	
o. Auton pysäköintipaikan löytäminen on hankalaa	1	2	3	4	5	

21. Käsitykset joukkoliikenteestä ja autoilusta

	täysin eri mieltä			ei samaa eikä eri mieltä		täysin samaa mieltä
a. Pysäkillä odottaminen on ikävää	1	2	3	4	5	
b. Riippuvaisuus joukkoliikenteen aikatauluista on hankalaa	1	2	3	4	5	
c. Joukkoliikenteen käyttö on vaivatonta	1	2	3	4	5	
d. Autoillessa on mahdollisuus rentoutua ja rauhoittua	1	2	3	4	5	
e. Joukkoliikenteellä matkustaen vältän ruuhkat	1	2	3	4	5	
f. Auton omistaminen lisää riippumattomuutta	1	2	3	4	5	
g. Autoilu on stressaavaa ruuhkassa	1	2	3	4	5	
h. Joukkoliikenteellä matkustaminen on rentouttavaa	1	2	3	4	5	
i. Joukkoliikenteessä muut matkustajat häiritsevät/ärsyttävät	1	2	3	4	5	
j. Kulutavan valinnassa tärkein tekijä on miellyttävyys	1	2	3	4	5	
k. Vältän joukkoliikenteen käyttöä tietyillä matkoilla, sillä koen sen turvattomaksi	1	2	3	4	5	
l. Auton omistaminen on huoletonta ja vaivatonta	1	2	3	4	5	
m. Joukkoliikenteen kehittämiseen tulee panostaa nykyistä enemmän	1	2	3	4	5	
n. Pääkaupunkiseudulle mahtuu lisää autoliikennettä	1	2	3	4	5	
o. Liikenteen ongelmat tulee ratkaista rakentamalla lisää kaistoja ja uusia teitä henkilöautoille	1	2	3	4	5	
p. Autoilun lisääntyminen heikentää joukkoliikenteen kehittämisedellytyksiä	1	2	3	4	5	
q. Yksityisautoilu aiheuttaa pääkaupunkiseudun asukkaille melu- ja päästöhaittoja	1	2	3	4	5	

22. Käsitykset joukkoliikenteen ja auton käyttäjistä

	täysin eri mieltä			ei samaa eikä eri mieltä		täysin samaa mieltä
a. Joukkoliikenne ei sovi imagolleni	1	2	3	4	5	
b. Olen harkinnut autoilun vähentämistä	1	2	3	4	5	
c. Joukkoliikenne on naisten juttu eikä sovi tosimiehille	1	2	3	4	5	
d. Auton arvokkuus kertoo omistajansa menestyksestä	1	2	3	4	5	
e. Nykyään on erikoista, jos työssäkäyvä aikuinen ei omista autoa	1	2	3	4	5	
f. Keskustelen usein autoista ystäväni kanssa	1	2	3	4	5	
g. Autolla ajaminen laiskistaa	1	2	3	4	5	
h. Ilman autoa minulla olisi vähemmän sosiaalisia kontakteja	1	2	3	4	5	
i. Omilla valinnoillani voin vaikuttaa ympäristöongelmien ratkaisemiseen	1	2	3	4	5	
j. Ihmisten pitäisi harrastaa enemmän hyötyliikuntaa	1	2	3	4	5	
k. Olen tottunut autoiluun jo pienestä pitäen / perheessämme on aina käytetty autoa	1	2	3	4	5	

KIITOS VASTAUKSESTANNE!

JOUKKOLIIKENTEE Kokeilututkimus, jälkeen-kysymykset

Vastatkaa näihin joukkoliikennekokeilun jälkeen!

KÄSITYKSET (kysymykset 1–4)

Seuraavassa on erilaisia väittämiä koskien joukkoliikennettä ja autoilua. Ympyröikää numero sen mukaan, kuinka samaa mieltä olette kyseisen väittämän kanssa.

Vastausasteikko: 1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä.

1. Käsitykset matkustustarpeista ja joukkoliikennetiedon tilasta

	täysin eri mieltä			ei samaa eikä eri mieltä		täysin samaa mieltä
a. Käytän henkilöautoa, koska tarvitsen sitä usein työssäni	1	2	3	4	5	
b. Tarvitsen autoa päivittäin tavaroiden ja/tai lasten kuljettamiseen	1	2	3	4	5	
c. Käyttäisin joukkoliikennettä enemmän, jos työpaikalleni kulkisi nopea, vaihdoton yhteys	1	2	3	4	5	
d. Käyttäisin joukkoliikennettä enemmän, jos vapaa-ajan matkoillani voisin käyttää nopeaa, vaihdotonta yhteyttä	1	2	3	4	5	
e. Vähintään yhden auton omistaminen on välttämätöntä nykyajan perheen matkustustarpeiden täyttämiseksi	1	2	3	4	5	
f. Tunnen omiin matkoihini liittyvät joukkoliikennepalvelut	1	2	3	4	5	
g. Viikoittaiset harrastukseni ovat sellaisia, että joukkoliikenteellä niihin kulkeminen olisi hankalaa	1	2	3	4	5	

2. Käsitykset joukkoliikenteen ja autoilun palvelutasosta oman liikkumisenne kannalta

	täysin eri mieltä			ei samaa eikä eri mieltä		täysin samaa mieltä
a. Tiedot joukkoliikenteen reiteistä ja aikatauluista ovat helposti saatavilla	1	2	3	4	5	
b. Kuljettajilta/henkilökunnalta saa tarvittaessa apua	1	2	3	4	5	
c. Joukkoliikennevälineet ja -pysäkit ovat siistejä	1	2	3	4	5	
d. Joukkoliikenteessä käytetyn ajan voi hyödyntää lukien tai työskennellen	1	2	3	4	5	
e. Kuljutavan valinnassa tärkeitä on luotettavuus ja täsmällisyys	1	2	3	4	5	
f. Pääkaupunkiseudulla joukkoliikenteellä matkustaminen on nopeampaa kuin autoilu	1	2	3	4	5	
g. Kuljutavan valinnassa tärkein tekijä on nopeus	1	2	3	4	5	
h. Autoillessa tiedän joukkoliikennettä tarkemmin milloin olen perillä	1	2	3	4	5	
i. Joukkoliikenteellä matkustaminen on minulle kalliimpaa kuin auton käyttö	1	2	3	4	5	
j. Autoilu on minulle joukkoliikennettä helpompi vaihtoehto	1	2	3	4	5	
k. Kuljutavan valinnassa tärkein tekijä on hinta	1	2	3	4	5	
l. Autoa kannattaa käyttää, koska olen sen hankkinut	1	2	3	4	5	
m. Joukkoliikenteen pysäkit/asemat ovat minulle kaukana	1	2	3	4	5	
n. Joukkoliikenteen vuoroväli on minulle liian harva	1	2	3	4	5	
o. Auton pysäköintipaikan löytäminen on hankalaa	1	2	3	4	5	

3. Käsitykset joukkoliikenteestä ja autoilusta

	täysin eri mieltä	2	ei samaa eikä eri mieltä	4	täysin samaa mieltä
a. Pysäkillä odottaminen on ikävää	1	2	3	4	5
b. Riippuvaisuus joukkoliikenteen aikatauluista on hankalaa	1	2	3	4	5
c. Joukkoliikenteen käyttö on vaivatonta	1	2	3	4	5
d. Autoillessa on mahdollisuus rentoutua ja rauhoittua	1	2	3	4	5
e. Joukkoliikenteellä matkustaen vältän ruuhkat	1	2	3	4	5
f. Auton omistaminen lisää riippumattomuutta	1	2	3	4	5
g. Autoilu on stressaavaa ruuhkassa	1	2	3	4	5
h. Joukkoliikenteellä matkustaminen on rentouttavaa	1	2	3	4	5
i. Joukkoliikenteessä muut matkustajat häiritsevät/ärsyttävät	1	2	3	4	5
j. Kuljetavan valinnassa tärkein tekijä on miellyttävyys	1	2	3	4	5
k. Vältän joukkoliikenteen käyttöä tietyillä matkoilla, sillä koen sen turvattomaksi	1	2	3	4	5
l. Auton omistaminen on huoletonta ja vaivatonta	1	2	3	4	5
m. Joukkoliikenteen kehittämiseen tulee panostaa nykyistä enemmän	1	2	3	4	5
n. Pääkaupunkiseudulle mahtuu lisää autoliikennettä	1	2	3	4	5
o. Liikenteen ongelmat tulee ratkaista rakentamalla lisää kaistoja ja uusia teitä henkilöautoille	1	2	3	4	5
p. Autoilun lisääntyminen heikentää joukkoliikenteen kehittämisedellytyksiä	1	2	3	4	5
q. Yksityisautoilu aiheuttaa pääkaupunkiseudun asukkaille melu- ja päästöhaittoja	1	2	3	4	5

4. Käsitykset joukkoliikenteen ja auton käyttäjistä

	täysin eri mieltä	2	ei samaa eikä eri mieltä	4	täysin samaa mieltä
a. Joukkoliikenne ei sovi imagolleni	1	2	3	4	5
b. Olen harkinnut autoilun vähentämistä	1	2	3	4	5
c. Joukkoliikenne on naisten juttu eikä sovi tosimiehille	1	2	3	4	5
d. Auton arvokkuus kertoo omistajansa menestyksestä	1	2	3	4	5
e. Nykyään on erikoista, jos työssäkäyvä aikuinen ei omista autoa	1	2	3	4	5
f. Keskustelen usein autoista ystäväieni kanssa	1	2	3	4	5
g. Autolla ajaminen laiskistaa	1	2	3	4	5
h. Ilman autoa minulla olisi vähemmän sosiaalisia kontakteja	1	2	3	4	5
i. Omilla valinnoillani voin vaikuttaa ympäristöongelmien ratkaisemiseen	1	2	3	4	5
j. Ihmisten pitäisi harrastaa enemmän hyötyliikuntaa	1	2	3	4	5
k. Olen tottunut autoiluun jo pienestä pitäen/perheessämme on aina käytetty autoa	1	2	3	4	5

KOKEMUKSET JA EHDOTUKSET (kysymykset 5-12)

Vastatkaa seuraaviin kysymyksiin niille varattuun tilaan tai ympyröikää sopiva vaihtoehto.

5. Kuinka monta matkaa Teitte joukkoliikenteellä viikoittain?

- a. tutkimusviikko 1 _____ matkaa
- b. tutkimusviikko 2 _____ matkaa
- c. tutkimusviikko 3 _____ matkaa
- d. tutkimusviikko 4 _____ matkaa

6. Käyttikö kokeilun aikana

a. YTV:n reittiopasta?

i. Kyllä

- 1. useammin kuin kolmena päivänä viikossa
- 2. 1-3 päivänä viikossa
- 3. muutaman kerran

ii. En

b. liikenneneuvonnan puhelinpalvelua (puh 0100 111)?

i. Kyllä

- 1. useammin kuin kolmena päivänä viikossa
- 2. 1-3 päivänä viikossa
- 3. muutaman kerran

ii. En

7. Anna kouluarvosana (4–10) pääkaupunkiseudun seuraaville joukkoliikennepalveluille:

- a. bussi _____
- b. metro _____
- c. lähijuna _____
- d. raitiovaunu _____

Mitä joukkoliikennemuotoa pidätte palvelutasoltaan parhaana? Miksi?

8. Kuinka käsityksenne joukkoliikenteestä muuttuivat kokeilun myötä?

9. Jatkossa tulen käyttämään joukkoliikennettä enemmän.

- a. Kyllä
- b. Ehkä
- c. En
- d. En osaa sanoa

10. Minkälaisia ehdotuksia Teillä on joukkoliikenteen kehittämiseksi kokeilunne pohjalta?

11. Minkälaista palautetta tai ehdotuksia teillä on joukkoliikenteen informaatiopalveluihin liittyen?

12. Muuttuiko taloutenne muiden henkilöiden auton käyttö kokeilun aikana? Miten?

KIITOS VASTAUKSESTANNE!

Pyydämme palauttamaan täytetyn lomakkeen, matkapäiväkirjat sekä matkakortin niille varatussa maksetussa palautuskuoressa. Materiaalin tarkistuksen jälkeen lähetämme teille kiitokseksi 2 kpl elokuvalippuja.

MATKAPÄIVÄKIRJA/..... 2005. Ensimmäisen tutkimusviikon tiistai

Mistä lähditte päivän ensimmäiselle matkalle? (Osoite tai kaupunginosa)	Jos ette ole tutkimuspäivän aikana tehnyt yhtään matkaa, merkitkää syy ympyröimällä numero: 1. Sairaus 2. Loma 3. Muualle matkustaminen 4. Muu syy
--	--

Merkitkää kaikki tutkimuspäivänä tekemänne matkat omalle rivilleen.

	Mikä oli määräpaikan katuosoite tai kaupunginosa sekä kaupunki?	Mikä oli matkan määräpaikan tyyppi tai matkan tarkoitus? (merkitkää numero)	Millä kulkutavalla teitte matkan? (merkitkää kulkutapojen numerot ja ympyröikää pääasiallinen kulkutapa)	Miten luonnehtisitte matkan sujuvuutta? (merkitkää numero sekä halutessanne myös perustelu)	Kuinka monta perheenjäsentä tai tuttua oli mukanaanne matkalla?	Kuinka kauan matka kesti minuuteissa ovelta ovelle?
esim	Luutnantintie 5, HKI	2	2, <u>8</u> , 1	2. juna 5 min myöhässä	0	40 min
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

Mikäli teitte tutkimuspäivänä yli 10 matkaa, merkitkää loput lomakkeen kääntöpuolelle.

Seuraaville riveille voitte omin sanoin kirjata muistiin kokemuksianne päivän matkoista.

Matkapäiväkirjan täyttöohje

Matkapäiväkirjan tarkoituksena on seurata kokeiluun osallistuvien liikkumistarpeita ja -tottumuksia sekä kulkutapavalintoja. Matkapäiväkirjaa täytetään kahden viikon aikana yhteensä kuutena päivänä; tiistaisin, torstaisin ja lauantaisin. Mikäli joukkoliikennekokeilu kestää 4 viikkoa, täytetään matkapäiväkirjaa ensimmäisen ja viimeisen viikon aikana. **Matkapäiväkirja täytetään myös siinä tapauksessa, että ette olisi tehnyt lainkaan matkoja (tai joukkoliikennematkoja) kyseisenä päivänä.**

Matkapäiväkirjassa **matkalla tarkoitetaan siirtymistä paikasta toiseen** kävellen tai jollain kulkuneuvolla. Matkoja ovat mm. siirtyminen kotoa töihin, paluumatka töistä kotiin, meno kauppaan, paluumatka kaupasta kotiin ja työpaikalta kokoukseen meno. Pienet poikkeamiset esim. kioskille tai huoltoasemalle eivät katkaise matkaa. Matkat merkitään päiväkirjaan siinä järjestyksessä kuin ne on tehty tutkimusvuorokauden aikana, jokainen matka omalle rivilleen. Jos esimerkiksi kävitte töissä ja palasitte saman päivän aikana takaisin, teitte kaksi erillistä matkaa: kotoa töihin ja töistä kotiin.

Matkaksi ei tässä yhteydessä **lasketa** pieniä lähiympäristössä kävellen tehtyjä matkoja, joissa lähtö- ja päätepiste on sama. Myöskään rakennuksen tai pihapiirin sisäisiä matkoja ei tässä oteta huomioon.

Matkapäiväkirjaan merkitään vain vastaajan tekemät matkat. Ammattimaisesti liikkuvat, kuten taksinkuljettajat, merkitsevät vain ne matkat, jotka eivät ole työaikana tehtyjä ammattiin liittyviä matkoja. **Kaikki matkat ovat** tutkimuksen kannalta **yhtä tärkeitä** huolimatta siitä, onko ne tehty kävellen, pyörällä, bussilla, autolla jne.

ESIMERKKIHENKILÖN YHDEN PÄIVÄNAIKANA TEKEMÄT MATKAT

MATKA 1: kotoa töihin (matkapäiväkirjan ensimmäisellä rivillä mallina)

MATKA 2: töistä ruokailemaan

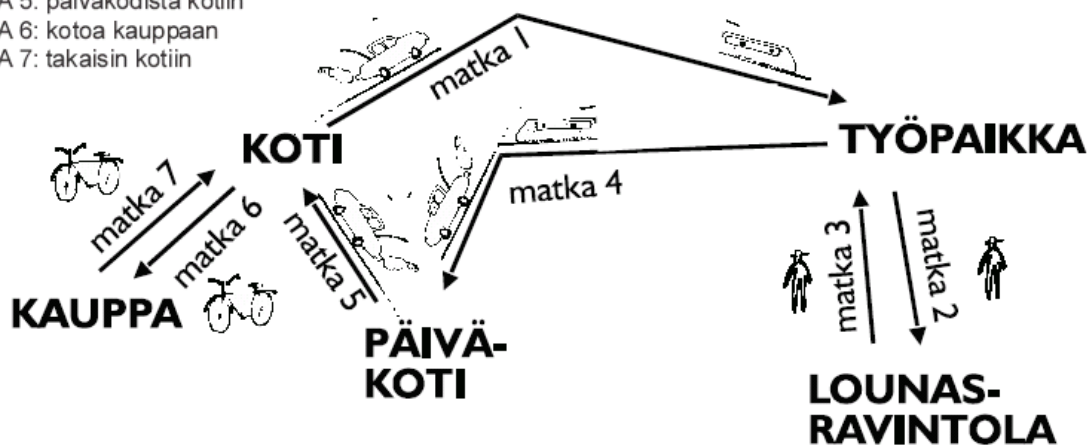
MATKA 3: takaisin töihin

MATKA 4: töistä päiväkotiin

MATKA 5: päiväkodista kotiin

MATKA 6: kotoa kauppaan

MATKA 7: takaisin kotiin



Esimerkki yhden päivän aikana tehdyistä matkoista (7 kpl). Huomaa, että matkoilla 1 ja 4 on käytetty kahta kulkumuotoa, henkilöautoa ja junaa.